



*Informe*  
**SOSTENIBILIDAD**  
2017



**Efigas**  
S.A. E.S.P.

# Junta DIRECTIVA

Junta Directiva

## PRINCIPALES ADMINISTRACIÓN

Ramón Dávila Martínez  
Manuel Vives de Andreis  
Rolland Pinedo Daza  
Roberto Cure  
José Óscar Jaramillo Botero

Carlos Alberto Mazeneth Dávila  
**Gerente**  
Yolanda Gualdrón Bueno  
**Subgerente Financiera**  
Erika Soledad Durán Pinzón  
**Subgerente Comercial**  
Jorge Enrique González Cardona  
**Subgerente Técnico**

## SUPLENTES

Luz Stella Hoyos Arcila  
Gabriel Martínez Aparicio  
Rosana Isabel Sandoval Salgado  
Alberto Mario Caparroso Cabello  
Andrés Mauricio Grisales Flórez

Sebastián Vega Bojanini  
**Secretario General y Jurídico**  
Mónica Cristina Posada Cifuentes  
**Directora Administrativa**  
Maryury Merchán García  
**Directora de Auditoría**

## REVISORÍA FISCAL

**KPMG S.A.S.**

## CONSULTOR ESTRATEGIA y RSE

Humberto Díaz Gutiérrez  
**PHVA Gestión Corporativa**

# CONTENIDO

## Contenido

### **1. ACERCA DE NOSOTROS**

- 1.1 Modelo integral de negocio
- 1.2 Mercado atendido, cadena de suministro y cifras del negocio
- 1.3 Estructura organizacional
- 1.4 Propiedad
- 1.5 Organizaciones a las que pertenecemos

### **2. AFIANZAMOS NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

- 2.1 Materialidad, alcance y cobertura
- 2.2 Gestión sostenible
- 2.3 Avances significativos en la gestión
- 2.4 Gestión de gobierno

### **3. DESEMPEÑO ECONÓMICO**

- 3.1 Entorno sectorial
- 3.2 Desempeño de los negocios
- 3.3 Principales indicadores financieros
- 3.4 Resultados en generación y distribución de valor económico

### **4. FIDELIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

- 4.1 Nivel de lealtad
- 4.2 Análisis de quejas y reclamos

### **5. OPERACIÓN SEGURA, PRODUCTIVA Y RESPONSABLE**

- 5.1 Operación segura
- 5.2 Gestión ambiental
- 5.3 Desarrollo de nuestros aliados
- 5.4 Aporte al desarrollo local y regional

### **6. CULTURA ORGANIZACIONAL ENFOCADA A RESULTADOS Y CALIDAD DE VIDA**

- 6.1 Composición de nuestro equipo humano
- 6.2 Formamos permanentemente a nuestra gente
- 6.3 Calidad de vida laboral
- 6.4 Seguridad y salud en el trabajo

# Mensaje

## DEL GERENTE GENERAL



**En Efigas crecemos como una empresa socialmente responsable, líder en la prestación de un servicio oportuno y con el que se busca mejorar la calidad de vida en la región Eje Cafetero.**

Durante el tiempo de servicio de nuestra compañía se evidencian avances significativos como la certificación en las normas **ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y re- certificación de la Norma ISO 9001:2008, al igual que la Norma NTCGP 1000:2009**, lo que genera dinámicas de compromiso mucho más fuertes con nuestros grupos de interés en el área ambiental, de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Es de destacar la continuidad en la obtención de buenos resultados operativos y financieros el año 2017, lo cual se representa en la conexión de **27333 nuevos usuarios, la venta de 239,89 millones de metros cúbicos de gas natural y una colocación total de COP\$45.590 millones de pesos**, impactando con esto a 53.741 clientes en el Eje Cafetero desde el negocio de financiación no bancaria, Brilla de Efigas.

Lo anterior es posible por el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores, un gran equipo conformado por más de **341 empleados directos y 750 indirectos** que se generan con nuestra operación, y quienes desde sus competencias y trabajo articulado movilizan el modelo de gestión integral.

Por otro lado, se destaca, la calificación como mejor empresa de servicios públicos de acuerdo con la encuesta de percepción ciudadana de Manizales, Pereira y Armenia; Cómo Vamos, en la que sobresalieron los siguientes resultados: **Manizales 96% de satisfacción, Armenia con el 93% y Pereira 88%**. Promedios que nos ubicaron como la mejor empresa de servicios públicos.

**Hoy más que nunca nuestro esfuerzo es una firme apuesta por la sostenibilidad;** para lo que nos enfocamos en mejoramiento de las unidades de negocio existentes, desarrollo de nuevos modelos de negocio, generación de confianza con nuestros grupos de interés, excelencia en el servicio, fortalecimiento de las relaciones con nuestra cadena de valor, gestión de nuestros impactos y la alineación de nuestra estrategia empresarial con los grandes temas de la agenda del desarrollo sostenible.

En este informe evidenciamos un ejercicio de transparencia con el que queremos además de comunicar nuestras actuaciones, seguir abriendo espacios de diálogo que nos acerquen más como empresa a la sociedad.

**Los invitamos a conocer el Informe de Sostenibilidad 2017**  
Cordialmente.

Carlos Alberto Mazeneth Dávila  
Gerente General

# Parámetros DEL INFORME

Por tercer año el informe fue preparado de acuerdo con las directrices de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* en su versión G4, bajo las características de la opción esencial, dando cuenta del desempeño económico, ambiental y social durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 y asegurando la continuidad a los informes anuales presentados con enfoque GRI desde el 2015.

Igualmente, el informe presenta la contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo cual se puede ver en el Anexo 1, donde se detalla su alineación con Normas GRI y localización específica en el presente documento.

No cuenta con verificación externa del nivel de aplicación del GRI, sin embargo, los datos e información aquí contenidos se soportan en los Estados Financieros certificados por KPMG Ltda., revisores fiscales externos de la Empresa.

La determinación de asuntos materiales y contenidos específicos, así como la planeación y ejecución, fueron coordinados por el Comité de Responsabilidad Social de Efigas, en un proceso de construcción, validación y consenso con los líderes de procesos de la Empresa.

**Para más información sobre los contenidos del presente informe, consultas, sugerencias o comentarios, puede establecer comunicación con Alejandra Correa González, Coordinadora de Responsabilidad Social de Efigas, Avenida Kevin Ángel # 70-70, 898 2323 Ext.: 1165, [acorrea@efigas.com.co](mailto:acorrea@efigas.com.co)**



## *Acerca* **DE NOSOTROS**

- 1.1 Modelo integral de negocio
- 1.2 Mercado atendido, cadena de suministro y cifras del negocio
- 1.3 Estructura organizacional
- 1.4 Propiedad
- 1.5 Organizaciones a las que pertenecemos



Somos una empresa colombiana con presencia en 3 departamentos del país, Caldas, Quindío y Risaralda. Por más de 20 años nos hemos dedicado principalmente al negocio de la distribución y comercialización de gas natural, llevando soluciones energéticas a los hogares colombianos, a la industria y al comercio.

Actualmente contamos con 536.116 usuarios en 32 municipios, de los cuales 526.933 son residenciales, 8.907 son usuarios comerciales, 229 son usuarios industriales y 47 son estaciones de servicio de gas natural vehicular. La prestación de un servicio confiable y seguro con los más altos estándares de calidad nos hacen merecedores del reconocimiento como una de las mejores empresas de servicios públicos de la región Eje Cafetero.

# 1.1 Modelo integral DE NEGOCIO

Ofrecemos a nuestros clientes y la comunidad un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, orientado por la excelencia en la gestión, materializando de esta forma nuestra propuesta de valor y misión organizacional.



## ATRIBUTOS DE LA PROPUESTA DE VALOR

- > Operación efectiva y confiable del sistema de distribución que busca permanentemente una prestación oportuna y continua del servicio de gas natural.
- > Estándares de seguridad en la operación, orientados a proteger la vida, la salud, los bienes y el medio ambiente.
- > Facilidad y comodidad en el uso del servicio.
- > Fomento de combustibles limpios, buscando condiciones económicas y ambientales favorables para nuestros clientes.
- > Aplicación de especificaciones técnicas y legales en la construcción de redes y la prestación de servicios adicionales.
- > Flexibilidad en la contratación con condiciones comerciales competitivas, diseñadas para cada tipo de mercado.
- > Servicio de financiación a través de la factura de gas que permite diferir en el tiempo el pago por una instalación, un producto o servicio prestado.
- > Amplios canales de distribución de productos y servicios financiables por la empresa, operados por aliados donde nuestros clientes hacen uso del cupo otorgado, con un mínimo de trámites.
- > Garantía o compromiso de asumir las reparaciones en los trabajos o servicios contratados.

Gráfico 1: modelo integral de negocio Efigas.

# Nuestra MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la **calidad de vida y competitividad de nuestros clientes**, y al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, con un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, orientado por la excelencia en la gestión.

# Nuestra VISIÓN AL 2020

Consolidar nuestro modelo integral de negocios, asociados a energía, servicios y financiación, con **soluciones innovadoras** y altos niveles de excelencia en la gestión, caracterizándonos como una organización responsable y sostenible.

## 1.2 Mercado ATENDIDO

Con el modelo de negocio descrito llegamos a **60 poblaciones, distribuidas en 32 municipios de los 3 departamentos del Eje Cafetero.**



### CALDAS

Manizales  
Chinchiná  
Villamaría  
Neira  
Palestina  
Anserma  
Riosucio  
Supía  
Viterbo  
Belalcázar  
Risaralda  
San José



### RISARALDA

Pereira  
Dosquebradas  
Balboa  
La Celia  
La Virginia  
Marsella  
Santa Rosa  
Belén de Umbría  
Santuario  
Quinchía  
Apía  
Guática



### QUINDÍO

Armenia  
Circasia  
La Tebaida  
Montenegro  
Quimbaya  
Calarcá  
Filandia  
Salento

# Cadena DE SUMINISTRO

La cadena de suministro del gas natural inicia con la **exploración y explotación de fuentes de gas natural** a cargo de ECOPEPETROL, las cuales se encuentran localizadas en La Guajira y Casanare. Pasa luego al proceso de tratamiento o refinación, para posteriormente efectuar el transporte por tubería de acero por medio de TGI quienes suministran el gas en un punto denominado Estación de Puerta de Ciudad. A partir de allí se inicia el proceso de distribución y comercialización en los municipios mencionados, a cargo de nuestra organización.

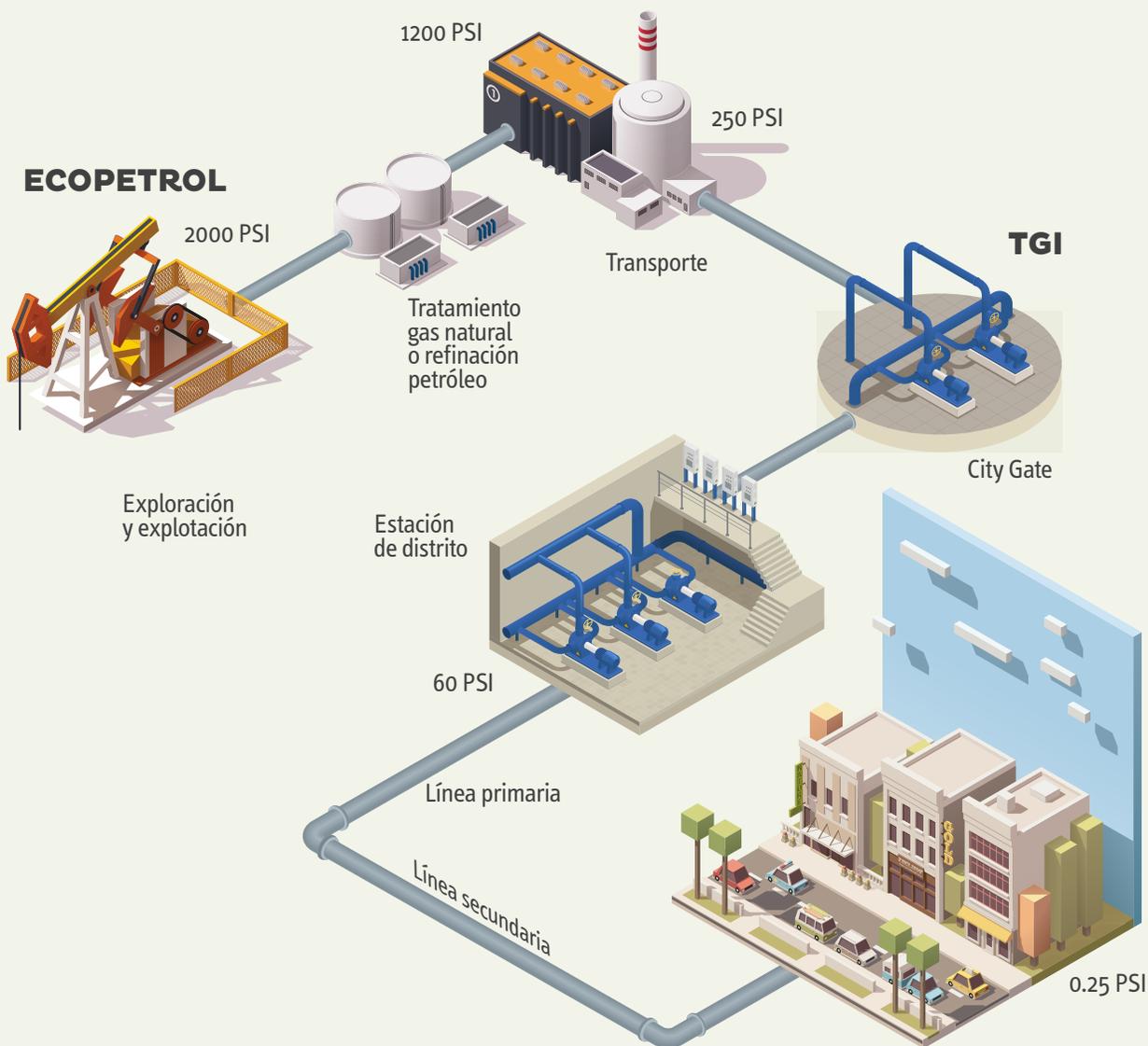


Gráfico 2: cadena de suministro.

Efigas aplica el principio de precaución, mediante sistema de gestión de riesgos desarrollado a niveles estratégicos y operativos con alcance a la totalidad de la cadena de distribución, éstos son identificados y analizados, con el fin de establecer controles y medidas para prevenirlos o mitigarlos.

# Cifras DEL NEGOCIO

CIFRAS	2016	2017
Municipios atendidos	32	32
Comunidades atendidas	59	60
Número de usuarios de gas natural	509.362	536.116
Volumen de gas vendido/Millones m <sup>3</sup> acumulados por año	237.25	239.89
Km. de red construidas	5386	5494
Cobertura de mercado en la zona de influencia	80%	80.77%
Usuarios negocio Brilla	45.946	53.741
Número de colaboradores directos	332	354
Número firmas contratistas	21	21

Tabla 1: cifras organizacionales.



## 1.3 Estructura ORGANIZACIONAL

Se genera un aumento en la estructura organizacional con 9 puestos de trabajo directos y 18 temporales, con el fin de generar soporte al crecimiento organizacional.

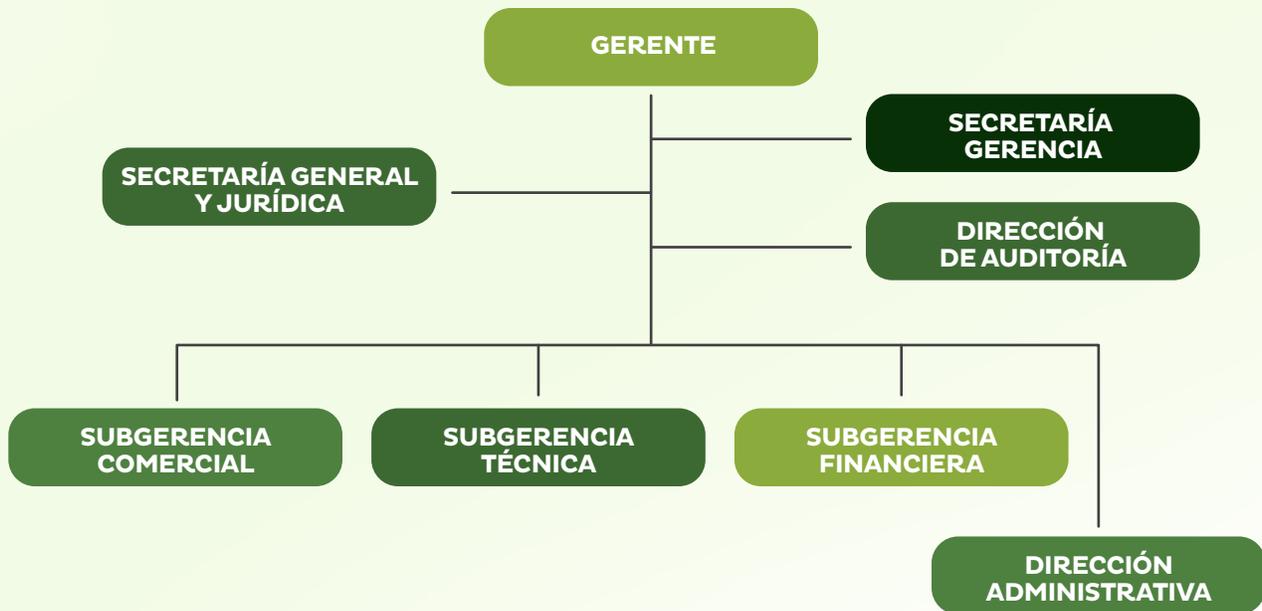


Gráfico 3: estructura organizacional general.

## 1.4 Propiedad

ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN
GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.	76.17%
GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.	4.56%
GOMJAR Y CIA S EN CA	4.26%
INFICALDAS	4.09%
INFIMANIZALES	4.09%
INVERSIONES PAPIRO	4.09%
Otros con menos del 0,3%	2.74%

Tabla 2: accionistas Efigas S.A. E.S.P.

Nuestro principal accionista es Gases del Caribe S.A. E.S.P., una de las organizaciones líderes del sector del gas natural en Colombia, pionera en la masificación del empleo de este combustible.

## 1.5 Organizaciones — A LAS QUE PERTENECEMOS

Efigas participa en diversas organizaciones y agremiaciones empresariales, con el fin de generar espacios de discusión y debate conjunto en el sector de gas natural, permitiendo generar sinergias frente a temas de desarrollo sostenible, conocer buenas prácticas, fortalecer la reputación y nuestro liderazgo regional.



**LA PATRIA**

**La República**

**LA CRÓNICA**  
DEL QUINDIO

**EL DIARIO**



# *Afianzamos*

## **NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

- 2.1 Materialidad, alcance y cobertura
- 2.2 Gestión sostenible
- 2.3 Avances significativos en la gestión
- 2.4 Gestión de gobierno



## 2.1 Materialidad, — ALCANCE Y COBERTURA

Para acompañar nuestro enfoque de sostenibilidad transversal a la organización, reconocemos y priorizamos nuestros asuntos materiales, a través de diversas acciones, como:

- Validación del direccionamiento estratégico.
- Actualización y validación de riesgos estratégicos y por procesos.
- Autoevaluación en materia de RSE y Sostenibilidad.
- Relacionamiento con grupos de interés.
- Análisis de resultados de evaluación de la satisfacción y lealtad de los usuarios.
- Referenciación con otras empresas del sector gas.

La materialidad de Efigas continúa siendo vigente bajo su dinámica organizacional, esto se evidencia en la articulación con la planeación estratégica de la compañía.

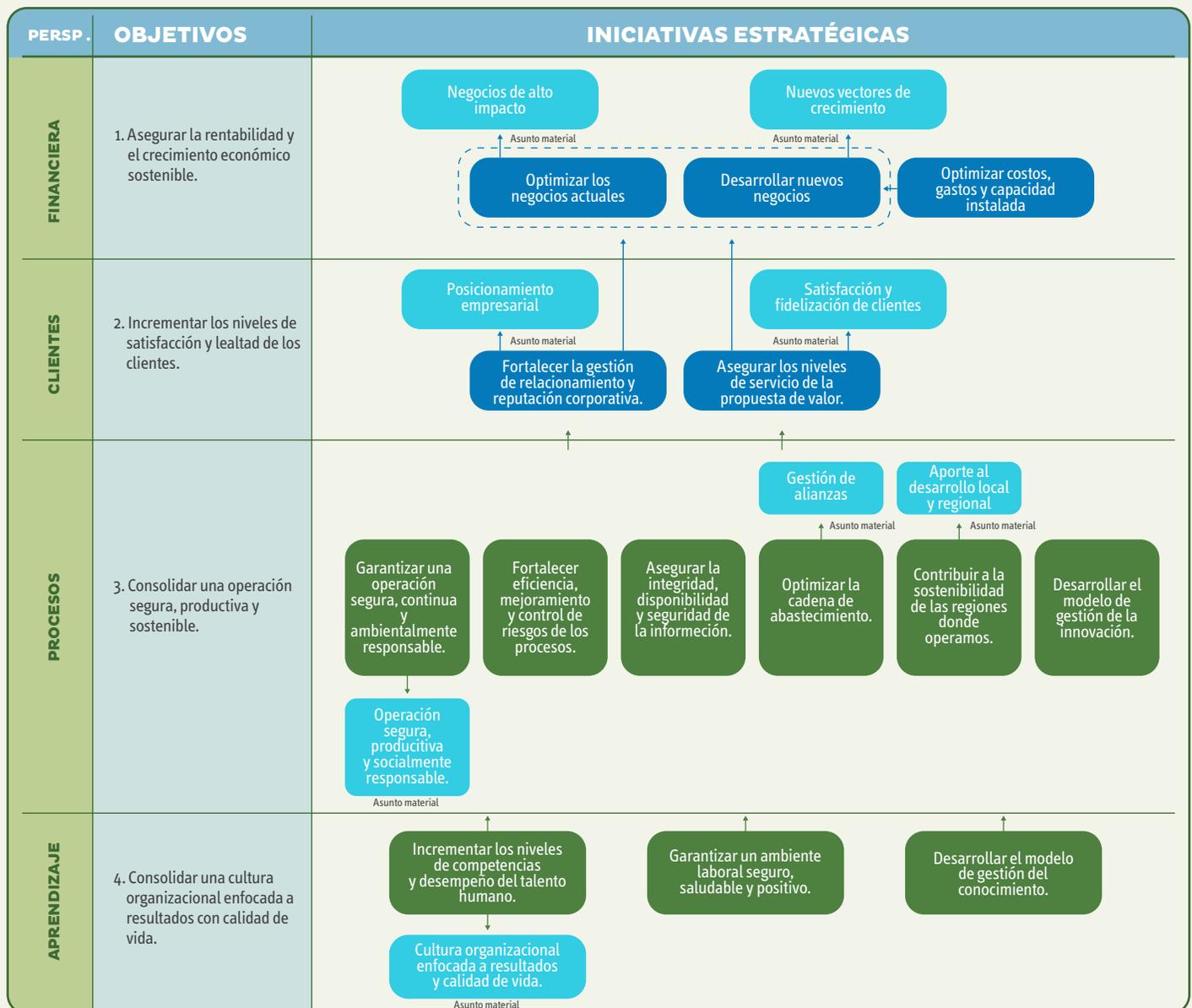


Gráfico 4: planeación estratégica y asuntos materiales.

## 2.2 Gestión

### SOSTENIBLE

#### NUESTRA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

“Somos una empresa que ofrece un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, comprometida a preservar los recursos en pro del bienestar de las futuras generaciones, fomentando la conciencia ambiental, social, de seguridad y salud, y gestionando los riesgos de nuestra operación.

Nuestra labor está enmarcada en relaciones cálidas, transparentes y efectivas con nuestros grupos de interés, comportamientos éticos y el cumplimiento con los requisitos legales y otros aplicables, orientados a la excelencia, asegurando la rentabilidad y el crecimiento económico de la organización”.

#### NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Se genera una priorización de nuestras partes interesadas para dar un mejor cumplimiento a nuestras prácticas de relacionamiento. En 2017 continuamos priorizando siete grupos de interés y frente a estos relacionamos compromisos, asuntos materiales, formas de relacionamiento y programas establecidos para encaminar necesidades y expectativas de cada parte interesada.

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO ASUMIDO	ASUNTO MATERIAL	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES / EXPECTATIVAS (ESPACIOS O MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO)	RESPUESTA A NECESIDADES O EXPECTATIVAS (PROGRAMAS / ACCIONES)
 <p><b>Clientes</b></p>	Cumplir en forma activa la propuesta de valor de la compañía y asegurar una comunicación objetiva y transparente.	Satisfacción y fidelización de clientes / operación segura, productiva y socialmente responsable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de lealtad al servicio.</li> <li>• Percepción del usuario respecto al servicio – Ciudades Cómo Vamos.</li> <li>• Comités de estratificación.</li> <li>• Concejos municipales.</li> <li>• Oficinas y líneas de atención al cliente.</li> <li>• Gestión de PQR.</li> <li>• Diálogo con clientes.</li> <li>• Encuentro con industriales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de brigadas integrales.</li> <li>• Encuentros formativos con vocales de control.</li> <li>• Acciones de mejora en los procesos.</li> <li>• Brigadas barriales y municipales.</li> <li>• Cumplimiento del programa de integridad del gasoducto.</li> <li>• Fortalecimiento de un modelo integral de servicio.</li> <li>• Comunicación objetiva y transparente.</li> <li>• Foro de eficiencia energética.</li> </ul>
 <p><b>Accionistas</b></p>	Generar retorno a la inversión con valor agregado y un crecimiento sostenido, mediante una apropiada gestión de la inversión y los recursos, en el marco de buen gobierno y ética empresarial.	Nuevos vectores de crecimiento y negocios de alto desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de necesidades en juntas directivas y asambleas.</li> <li>• Sesiones de planeación estratégica.</li> <li>• Reunión anual de gerentes de empresas relacionadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Re direccionamiento estratégico.</li> <li>• Informes de gestión y actas</li> <li>• Reportes de Ley.</li> <li>• Experimentación y exploración de nuevos negocios.</li> <li>• Reunión Informe del sector.</li> <li>• Iniciativas estratégicas frente a los negocios actuales.</li> </ul>
 <p><b>Colaboradores</b></p>	Promover su desarrollo integral y el de sus familias, a través de los programas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo para prevenir lesiones o enfermedades mediante la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles; propiciando un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	Cultura organizacional enfocados a resultados con calidad de vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada Sintonízate.</li> <li>• Grupos primarios.</li> <li>• Estrategias de comunicación interna.</li> <li>• Medición de competencias, desempeño y clima laboral.</li> <li>* Encuesta psicosocial.</li> <li>* Grupos focales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de calidad de vida laboral.</li> <li>• Programa de desarrollo.</li> <li>• Gestión en seguridad y salud en el trabajo y ambiental.</li> <li>• Plan de comunicación interna.</li> <li>• Certificación ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO ASUMIDO	ASUNTO MATERIAL	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES / EXPECTATIVAS (ESPACIOS O MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO)	RESPUESTA A NECESIDADES O EXPECTATIVAS (PROGRAMAS / ACCIONES)
 <p><b>Proveedores y Contratistas</b></p>	<p>Generar y fortalecer relaciones de confianza, transparentes y justas acompañándolas en su desarrollo competitivo, actuando bajo condiciones seguras y amigables con el medio ambiente.</p>	<p>Desarrollo de proveedores y contratistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo con contratistas.</li> <li>• Encuentros regulares.</li> <li>• Correo electrónico exclusivo.</li> <li>• Comité programa Misión+.</li> <li>• Boletín quincenal – Sintonízate con Misión+.</li> <li>*Comités de SSTA.</li> <li>*Canal humano de comunicación.</li> <li>*Encuentro con gerentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento del programa para el desarrollo de contratistas – Misión+, el cual interviene en 6 dimensiones interrelacionadas, las cuales son formación, procesos, pertenencia e identidad, comunicación, SSTA y legal – laboral.</li> <li>*Certificación ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007</li> </ul>
 <p><b>Comunidad</b></p>	<p>Contribuir al desarrollo local, con infraestructura y programas de gestión social y ambiental para prevenir la contaminación y mitigar los impactos de nuestra operación.</p>	<p>Aporte al desarrollo local y regional/ posicionamiento empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializaciones de negocio en la comunidad.</li> <li>• Acercamiento a las comunidades con pedagogía sobre el manejo seguro del gas natural.</li> <li>• Mesas institucionalizadas de región</li> <li>• Encuentros con comunidades / educación ambiental.</li> <li>• Reuniones con autoridades ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de instructivo de diálogo con grupos de interés.</li> <li>• Estrategias de relacionamiento con comunidades.</li> <li>• Desarrollo de guía para la gestión social.</li> <li>• Desarrollo plan de gestión social.</li> <li>• Estrategia de educación al usuario – Cuenta con Efigas.</li> <li>• Acciones, proyectos y programas de mercadeo social.</li> <li>• Materialización política y procedimiento de inversión social.</li> <li>• Desarrollo de infraestructura local y regional.</li> <li>• Proyectos de reforestación comunitaria.</li> <li>Inicio medición huella de carbono.</li> </ul>
 <p><b>Gobierno</b></p>	<p>Contribuir al desarrollo local, con infraestructura y programas de gestión social y ambiental para prevenir la contaminación y mitigar los impactos de nuestra operación.</p>	<p>Fortalecer las relaciones con los diferentes entes públicos, que permitan promover alianzas público privadas, que beneficien a nuestros grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de relacionamiento con entes gubernamentales, regionales y gremiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de cofinanciación.</li> <li>• Desarrollo de infraestructura local y regional.</li> <li>• Desarrollo estrategia de relacionamiento con administraciones municipales y concejos municipales.</li> </ul>
 <p><b>Medios de Comunicación</b></p>	<p>Facilitar los procesos de difusión y reporte a grupos de interés, enmarcados en atributos de transparencia, calidez y cumplimiento.</p>	<p>Posicionamiento empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones y comunicación continua con medios de comunicación.</li> <li>• Evento anual con periodistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación anual – gestión de medios.</li> <li>• Medición de posicionamiento.</li> <li>• Atención a medios de manera oportuna.</li> <li>• Generación de capacidades en periodistas en temas relacionados con el gas natural y de responsabilidad social, enfocados a la parte ambiental.</li> <li>• Gestión de la reputación.</li> </ul>

Tabla 4: grupos de interés – necesidades y expectativas.

## COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Se continúa fortaleciendo el proceso de comunicación con los diversos grupos de interés. Frente a esto se cuenta con los siguientes canales y dinámicas establecidas.

Clase	Canales Establecidos
<b>Comunicación interna</b>	Efinet (Intranet). Boletín Humano. Carta del Gerente. Sintonízate TV. Cartelera. Equipo Humano Sintonízate. Grupos Primarios. Informe de Sostenibilidad.
<b>Comunicación externa</b>	1. Cápsulas de TV Efigas en tu hogar, emitidas por el canal regional Telecafé. 2. Página web. 3. Actualigas, boletín con noticias del sector dirigido a clientes industriales y aliados. 4. Sintonízate con Misión+, boletín de noticias dirigido a aliados de la compañía. 5. Informe de sostenibilidad.

## Dinámicas

### III TALLER REGIONAL DE PERIODISMO:

Se convocó a los periodistas de la región a un encuentro en el cual se les formó sobre periodismo de investigación en alianza con Consejo de Redacción, organización de periodistas que vela por los principios éticos del medio. La compañía hace esto con el propósito de afianzar las relaciones con los medios, a partir de escenarios que permitan proyectarla como una organización sólida y comprometida con el respeto, y la veracidad de la información.

### INFORME DEL SECTOR:

En alianza con Promigas se cumplió con una réplica del Informe del Sector del Gas Natural, a la cual fueron convocados todos los grupos de interés para compartir indicadores del año 2016 y consolidar el mensaje de crecimiento que la compañía promueve en el Eje Cafetero.

### JORNADA SINTONÍZATE:

Todos Somos Efigas. Se presentó ante los colaboradores los resultados de la dirección en el año 2017 y a su vez se expuso el mensaje organizacional propuesto para el año 2018 y el cual está orientado a incrementar el compromiso de todos los colaboradores y aliados de la empresa con los resultados de esta. También se hizo entrega de las estrellas Efigas, programa de reconocimiento, a cada uno de los colaboradores por los buenos resultados de la compañía en cada una de sus líneas de acción.

### GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD:

Con el fin de responder a los compromisos con la sostenibilidad determinados por los asuntos materiales antes mencionados y alcanzar los grandes propósitos de la organización, contamos con un enfoque de Gestión Sostenible, el cual se muestra a continuación:

## ENFOQUES DE GESTIÓN INTEGRAL



Gráfico 5: gestión integral.

## 2.3 *Avances* SIGNIFICATIVOS EN LA GESTIÓN

### GESTIÓN ESTRATÉGICA

Anualmente EFIGAS realiza la medición del cumplimiento de los objetivos e iniciativas estratégicas, logrando obtener un nivel de cumplimiento consolidado de objetivos estratégicos, desagregado así:

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
		2014	2015	2016	2017
<b>Financiera</b>	Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.	95%	94%	95%	98%
<b>Clientes</b>	Incrementar los niveles de fidelización de los clientes.	94%	89%	95%	90%
<b>Procesos Internos</b>	Consolidar una operación segura, productiva y socialmente responsable.	89%	97%	93%	89%
<b>Crecimiento y Aprendizaje</b>	Desarrollar una cultura organizacional enfocada a resultados y calidad de vida.	77%	67%	92%	97%
<b>Nivel de cumplimiento consolidado de objetivos estratégicos.</b>		<b>91%</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>	<b>94%</b>

Tabla 5: nivel de cumplimiento en Indicadores estratégicos.

## GESTIÓN DE PROCESOS

Nuestro compromiso con la mejora del servicio se vio reflejado en el año 2017 con intervenciones para áreas de la organización tales como ventas, servicio al cliente, servicios administrativos, gestión humana, cartera, revisión periódica e ingeniería, cuyos resultados se traducen en la nivelación y distribución de las cargas laborales y la optimización de los procesos existentes. Lo anterior, con el fin de mejorar el cumplimiento de los compromisos con nuestros grupos de interés y la calidad de vida laboral de los empleados.

## CULTURA ORGANIZACIONAL

Continuamos orientando nuestros esfuerzos en fortalecer una cultura enfocada a resultados con calidad de vida, para esto en 2017 se implementa la plataforma CreSer, la cual permite evaluar el desempeño de los colaboradores, de una manera trazable, objetiva, tanto de sus resultados como de sus competencias.

Adicional, se trabaja en un proyecto de construcción de un mapa cultural, el cual pretende establecer las características de la cultura de Efigas y determinar cuáles comportamientos se requieren moldear para seguir apalancando los resultados organizacionales.

## GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

En el año 2017 se evaluaron un total de 177 riesgos, 64% riesgos más que en el año 2016, con un % de efectividad de 75%, dos puntos más que en el año 2016.

RIESGO INHERENTE (SIN CONTROLES)		%		EFFECTIVO	NO EFFECTIVO	RIESGOS RESIDUAL (CON CONTROLES)	%
<b>RIESGOS ALTOS</b>	<b>161</b>	<b>91%</b>		<b>120</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>23%</b>
<b>RIESGOS MEDIOS</b>	<b>16</b>	<b>9%</b>		<b>13</b>	<b>3</b>	<b>46</b>	<b>26%</b>
<b>RIESGOS BAJOS</b>						<b>90</b>	<b>51%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>		<b>133</b>	<b>44</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>
<b>% DE EFECTIVIDAD</b>				<b>75%</b>			

Tabla 6: riesgos de negocio.

Adicional, en 2017 se genera un diagnóstico por la firma Deloitte, donde se mide el grado de madurez del sistema de control interno de Efigas frente al marco COSO, arrojando un índice de madurez del 4,1 sobre 5, lo que equivale a decir que el sistema de control interno de Efigas es "Administrado y medible".

## DIAGNÓSTICO DEL SCI - NIVEL DE MADUREZ\*

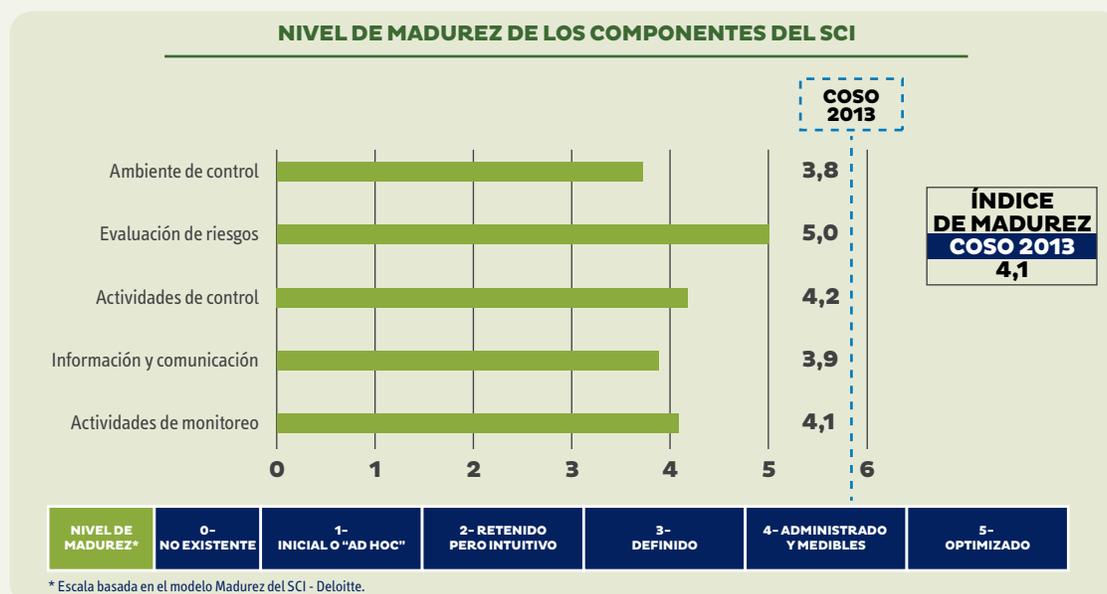


Gráfico 6: índice de madurez coso en Efigas.

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

En el marco de la autoevaluación de responsabilidad social aplicada desde 2014, se evidencia un nivel de desarrollo del 71% en el presente año, incrementando principalmente en los criterios ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, referente a la obtención de las certificaciones ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007.

Adicional a lo anterior, se reconoce un trabajo más fortalecido en gestión social y un proceso de fortalecimiento en el programa de desarrollo de contratistas.



Gráfico 7: nivel consolidado de RS.

## GESTIÓN ÉTICA

La gestión ética en Efigas se direcciona mediante el Código de Ética y Conducta, y el Código de Buen Gobierno, los cuales definen los comportamientos y las normas específicas de la conducta empresarial aplicables a los grupos de interés de la Empresa, como esencia y soporte fundamental de una gestión socialmente responsable.

Para este año se aprobó generar un modelo de gestión ética, en el cual se resaltan componentes como: comunicación y formación en temas éticos a los diversos grupos de interés, generación de un sistema de consultas éticas, evaluación y revisión de faltas éticas y generación de estrategias de contención.

### Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita / G4-57

Comité de convivencia laboral.

Canales de comunicación tales como: boletín interno semanal (Sintonízate), reuniones periódicas (Entre nosotros), página virtual de código de ética y conducta, procesos de inducción y reinducción, buzón ético y campañas de transparencia organizacional.

Este año se conforman los reportes de conflictos de intereses con el fin de generar trazabilidad en esta acción, adicional se genera el procedimiento para surtir actuación de trámites disciplinarios administrativos, adicional se establecen los pasos para dar trámite de cumplimientos contractuales y/o éticos en los que puedan incurrir el trabajador y denunciar conflictos de interés por parte de éste.

### Mecanismos internos y externos de denuncia de faltas a la ética, ilícitas o asuntos relacionados con la integridad organizacional son: /G4-58

Líneas de servicio al cliente: fijos en cada departamento y una línea 01 8000.

Buzón de sugerencias en la página web.

[http://www.efigas.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=92&Itemid=75](http://www.efigas.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=75)

Oficinas de atención personalizada.

## 2.4 Gestión DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Gestión del Gobierno Corporativo de EFIGAS, tiene el propósito de orientar las actuaciones a través de políticas, directrices, normas, sistemas y principios que rigen las actividades relacionadas con el gobierno, dirección y administración, a fin de asegurar el cumplimiento del objeto social y objetivos estratégicos, con base en la apropiada toma e implementación de decisiones. Está constituido por los siguientes elementos, los cuales dan lugar a la estructura del Código de Buen Gobierno de EFIGAS (G4-34).

### ACCIONISTAS

#### ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

- Junta directiva.
- Comité de auditoría.
- Gerente general.
- Secretario general.
- Políticas de selección, contratación y remuneración de personal.

#### MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

- Evaluación y control de la actividad de los administradores, principales ejecutivos y directores y para la determinación de Riesgos de la Sociedad.
- Revisoría fiscal.
- Comités.
- Control interno.

### COMPRAS Y CONTRATACIÓN

### CONFLICTOS DE INTERÉS

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

### PRINCIPIOS, VALORES Y RELACIONES ECONÓMICAS CON EMPLEADOS Y VINCULADOS

Gráfico 7: estructura del gobierno corporativo.



# Desempeño ECONÓMICO

- 3.1 Entorno sectorial
- 3.2 Desempeño de los negocios
- 3.3 Principales indicadores financieros
- 3.4 Resultados en generación y distribución de valor económico



## 3.1 Entorno SECTORIAL

En el primer semestre del año 2017, Ecopetrol confirmó los hallazgos de gas natural en los pozos Gorgon-1 y Purple Angel, ubicados en aguas profundas del Caribe colombiano. De acuerdo con los resultados preliminares, en Gorgon-1 estaría el pozo de gas más importante descubierto en los últimos 28 años.

En el mes de agosto, la compañía TGI informó que asume la operación y el mantenimiento del gasoducto Mariquita – Cali.

El Ministerio de Minas y Energía al cierre del 2017, reporta que más de 8,9 millones de familias en 776 municipios utilizan el gas natural en sus hogares. Asimismo, en el territorio nacional circulan 565.410 vehículos convertidos a gas natural vehicular.

En cuanto a la regulación del sector, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), realizó las siguientes propuestas normativas:

- Proyecto de Resolución 004 de 2017, en donde se formularon los criterios generales para remunerar la actividad de comercialización de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados.
- Proyecto de Resolución 066 de 2017, relacionada con el componente de distribución de gas combustible por redes, como complemento a la Resolución CREG 202 de 2013.
- Proyecto de Resolución 026 de 2017, establece procedimiento especial y complementario que se debe seguir para la ejecución de proyectos de plan de abastecimiento de gas natural mediante procesos de selección para el desarrollo de una infraestructura de regasificación como proyecto identificado en el plan de abastecimiento de gas natural 2017.
- Proyecto Reglamentación del Artículo 104 de la Ley 1873 de 2017, modifica la aplicación de Subsidios de Energía Eléctrica y Gas para los estratos 1 y 2.

## 3.2 Desempeño DE LOS NEGOCIOS

### UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO: ENERGÍA.

Durante el año 2017, Efigas conectó 27.333 nuevos usuarios, lo que le ha permitido acumular 536.116 usuarios; además, la cobertura de servicios alcanzada en los mercados que atiende actualmente la Empresa es del 80,77%.



**536.116**  
USUARIOS  
CONECTADOS



**80.77%**  
COBERTURA  
DEL SERVICIO

MERCADO	2017	2016
Residencial	526.933	500.889
Comercial	8.907	8.217
Industrial	229	205
Gas natural vehicular	47	51
Total	536.116	509.362

Tabla 7: número de usuarios por tipo de Mercado (acumulado años 2017 - 2016).

CONCEPTO	2017	2016	VARIACIÓN
Venta de conexiones	27.380	27.253	127
Conexiones realizadas	27.333	27.037	296
Usuarios potenciales	689.863	664.492	25.371
Cobertura de redes	96,22%	96,27%	-0,05%
Cobertura de servicio	80,77%	79,63%	1,14%
Anillados	663.772	639.699	24.073

Tabla 8: resultados distribución 2016-2017.



# 239,89

MILLONES DE METROS CÚBICOS DE GAS NATURAL VENDIDOS EN 2017, AUMENTANDO EL 1% RESPECTO AL 2016.

Los sectores más destacados, con base en su crecimiento en usuarios, son: i) residencial, con el 5% y ii) comercial, con el 8%.

CONCEPTO	2017 (MM m3)	2016 (MM m3)	VAR %
Residencial	79,31	73,52	8%
Comercial	22,09	20,48	8%
Industrial	64,82	64,79	0%
Gas vehicular	45,50	51,53	-12%
<b>Subtotal</b>	<b>211,72</b>	<b>210,32</b>	<b>1%</b>
Mercado secundario	28,17	26,93	5%
<b>Total</b>	<b>239,89</b>	<b>237,25</b>	<b>1%</b>

Tabla 9: volumen de gas vendido por mercado (millones de m<sup>3</sup> acumulados a diciembre del año 2017).

En el mercado de gas vehicular, según las estadísticas del Ministerio de Minas y Energía, se realizaron 1.245 nuevas conversiones con corte del año 2017, en toda la zona de influencia de Efigas.

Para el mercado de Gas Natural Vehicular se termina el año 2017 con el reto de atenuar la caída del 12% frente al comportamiento observado al cierre de 2016. Este descenso se explica en parte por las condiciones de competitividad de precios que encuentra el mercado para el GNV vs. la gasolina.

## UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO: FINANCIACIÓN.

**Brilla, el negocio inclusivo que llega a más familias.**

Modelo de negocio inclusivo que se desarrolla a través de las distribuidoras relacionadas de Promigas y cuyo propósito es contribuir al bienestar de los usuarios que se encuentran en la base de la pirámide, facilitándoles el acceso a un cupo de crédito para mejorar su calidad de vida.

## RESULTADOS BRILLA DE EFIGAS



# MÁS DE 234.300

FAMILIAS BENEFICIADAS CON EL PROGRAMA BRILLA.

Con un cumplimiento del 105% de la meta de colocación, Brilla cerró el año 2017 con una colocación total de COP\$45.590 millones de pesos, impactando con esto a 53.741 clientes en el Eje Cafetero. El saldo de cartera final al cierre del año 2017 fue de COP\$57.049 millones, creciendo al 24% frente al cierre del año 2016.

Cerca del 95% de los clientes que usaron el crédito Brilla pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, lo que ratifica el compromiso de Efigas y la promesa de valor del programa de beneficiar a los usuarios de menores ingresos. Son \$217.000 millones de pesos acumulados en créditos, desde el año 2010, favoreciendo así a más de 234.300 familias.

## ARTÍCULOS FINANCIADOS POR BRILLA EN 2017

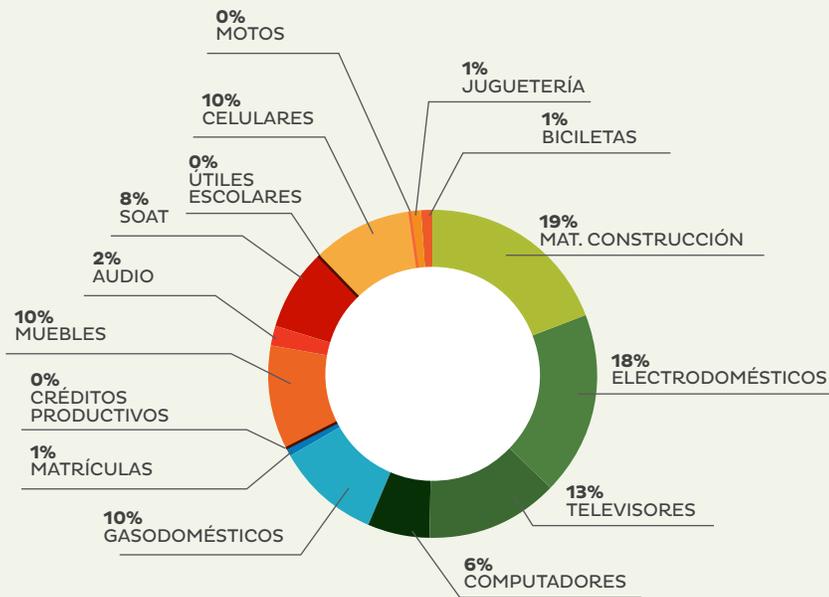


Gráfico 8: artículos financiados Brilla.

Programas como “Calentadores en Comodato”, se fortalecen y durante el año 2017 fueron instalados 1.021 nuevos equipos.

## UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO: SERVICIOS.



**87.428**  
REVISIONES TÉCNICAS  
REGLAMENTARIAS  
REALIZADAS EN 2017

CUMPLIMIENTO  
**99%**  
DE EJECUCIÓN

CONCEPTO	2017	2016	VARIACIÓN
Total # servicios asociados	26369	27756	-1387
% de cumplimiento de servicios asociados solicitados por el cliente	104%	100%	4%
% de cumplimiento de servicios asociados derivados de la RTR	62%	79%	-17%

Tabla 10: ejecución servicios adicionales 2016-2017.

## 3.3 Principales INDICADORES FINANCIEROS

### ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO DICIEMBRE 2017 – 2016 (MILLONES DE PESOS).

ESTADO DE RESULTADOS			
CONCEPTO	DIC-17	DIC-16	VARIACIÓN
Ingresos operacionales	351.121	356.566	-1,53%
Costo de venta	227.072	232.696	-2,42%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>124.049</b>	<b>123.870</b>	0,14%
Gastos gestionables	21.197	21.941	-3,39%
<b>Utilidad operacional</b>	<b>102.852</b>	<b>101.929</b>	0,91%
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>95.351</b>	<b>94.087</b>	1,34%
Impuesto de renta	38.224	35.641	7,25%
<b>Utilidad neta</b>	<b>57.126</b>	<b>58.446</b>	-2,26%

Tabla 11: ER comparativo diciembre 2017 - 2016.

La ejecución disciplinada de los planes previstos para 2017 arrojó una utilidad bruta de COP\$124.049 millones. Este resultado constituye un crecimiento de 14 puntos básicos en comparación con el año 2016, impulsado principalmente por los resultados en comercialización de gas, las colocaciones en Brilla y a la optimización de costos y gastos operacionales.

La utilidad operacional de la compañía creció en 91 puntos básicos frente a 2016, que corresponden a COP\$923 millones de generación de valor frente al año anterior.

La utilidad neta estuvo afectada principalmente por el incremento del Impuesto de renta.

### BALANCE GENERAL COMPARATIVO DICIEMBRE 2017 – 2016 (MILLONES DE PESOS).

ESTADO DE RESULTADOS			
CONCEPTO	DIC-17	DIC-16	VARIACIÓN
Activos corrientes	137.572	115.685	18,92%
Activos no corrientes	305.042	302.360	0,89%
<b>Total Activos</b>	<b>442.613</b>	<b>418.046</b>	<b>5,88%</b>
Pasivos corrientes	122.128	109.151	11,89%
Pasivos no corrientes	122.434	114.151	7,26%
<b>Total Pasivos</b>	<b>244.563</b>	<b>223.302</b>	<b>9,52%</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>198.051</b>	<b>194.744</b>	<b>1,70%</b>

Tabla 12: BG comparativo diciembre 2017 – 2016.

El total de activos a diciembre 31 de 2017 ascendió a COP\$442.613 millones y el patrimonio creció COP\$3.307 millones durante el año 2017.

El **Balance General**, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en la situación Financiera, Indicadores y demás soportes de Ley requeridos; estuvieron a disposición de los accionistas dentro de los términos legales, cumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 447 del Código de Comercio y Reglamentos Estatutarios.

Finalmente, y con el fin de dar cumplimiento al **Artículo 47 de la Ley 222 de 1995**, se indica que desde el cierre del balance hasta la fecha del presente informe no se ha presentado ningún hecho que pudiere afectar el normal desarrollo de la empresa.

	2017	2016
EVA	22.356.897	31.609.312

Tabla 13: EVA 2016-2017.

## INDICADORES REPRESENTATIVOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

AÑO	DIC-17	DIC-16
EBITDA / INGRESOS OPERACIONALES	31,99%	31,40%
EBITDA / GASTOS FINANCIEROS	10,91	10,99

ENDEUDAMIENTO (INCLUYE LEASING)	DIC-17	DIC-16
ENDEUDAMIENTO	57,61%	56,26%

Tabla 14: indicadores de gestión financiera 2016-2017.

# 3.4 Resultados

## EN GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO

El presente Indicador describe el crecimiento del valor económico generado por la compañía:



Gráfico 9: valor económico generado Efigas.

## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2017

El presente Indicador describe la proporción en que el valor económico distribuido por la compañía impacta a los grupos de interés.



Gráfico 10: valor económico distribuido Efigas.



# *Fidelización*

## **Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**4.1** Nivel de lealtad

**4.2** Análisis de quejas y reclamos



Con el fin de asegurar los niveles de servicio de la propuesta de valor como iniciativa estratégica de la compañía, entre otras acciones, se construye y despliega al interior de la organización y en su cadena de valor la ruta del cuidado del cliente y la promesa de servicio.

## Promesa DE SERVICIO

En Efigas nos conectamos con nuestros clientes para brindarles Bienestar y Calidad de Vida, generándoles una experiencia de servicio cálida, clara y de cumplimiento



- Saludo
- Propósito
- Escuchar
- Resolver
- Validar

Gráfico 11: ciclo del cuidado del cliente.

## 4.1 Nivel DE LEALTAD



**92%**  
PORCENTAJE  
DE LEALTAD  
DE CLIENTES  
RESIDENCIALES  
Y COMERCIALES.

Siguiendo el marco de medición de la calidad de las relaciones con el cliente, se realiza la encuesta de lealtad, la cual, respetando la metodología utilizada en años anteriores, mide el nivel de satisfacción y lealtad del usuario actual de EFIGAS en los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío.

Una de las cifras más representativas arrojada por la encuesta, es el nivel de lealtad de clientes residenciales y comerciales, ya que ésta permite conocer el valor percibido, la confianza y el vínculo generado entre cliente (residencial y comercial) y la empresa, para el periodo evaluado el nivel de lealtad aumenta 2 puntos porcentuales. Esto relacionado con:

- Mejora sustancial en la oportunidad de respuesta a peticiones, quejas y reclamos.
- Reducción de la cantidad de quejas y reclamos presentados por los clientes.
- Cambios realizados a algunos conceptos de facturación para hacer la factura más clara.
- Inclusión de más información clave de los clientes en el portal web.

## RETOS DERIVADOS DEL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LEALTAD

- Implementación de un esquema de emergencias en el que se tenga una cuadrilla integral que además de atender la emergencia, el cliente quede con la reparación de sus fugas o defectos de la red en una sola visita.
- Implementación de nuevos canales de comunicación con los clientes como App y Chat.
- Mejoramiento del portal web.
- Rediseño de la factura.
- Continuar trabajando en la mejora de los tiempos de respuesta al cliente, pero ya no enfocados solo a pqr's sino también en los tiempos de promesa de servicio de las conexiones, de los servicios adicionales, RTR y demás servicios ofrecidos por la empresa.

## 4.2 Análisis DE QUEJAS Y RECLAMOS

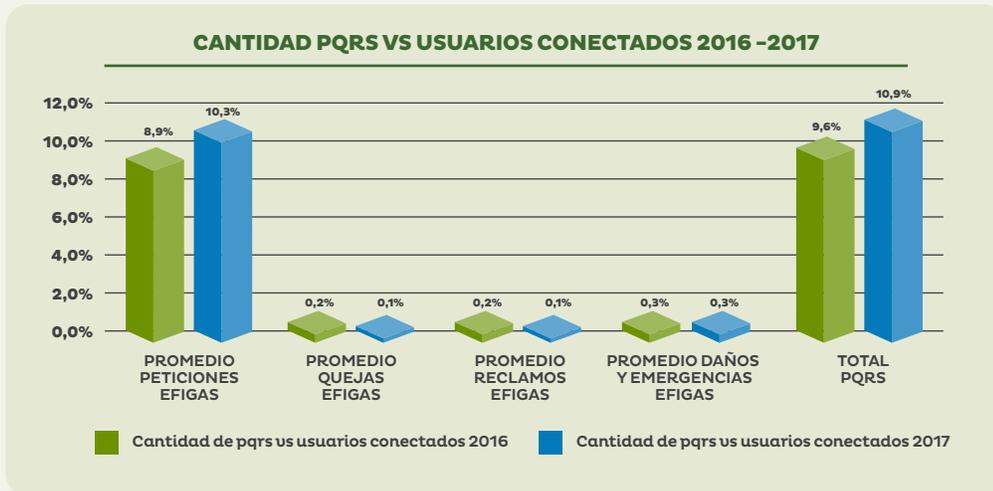


Gráfico 12: cantidad de PQRS vs usuarios conectados 2016-2017.

Para el año 2017 se evidencia una disminución en las quejas y reclamos respecto al número de usuarios conectados en este año comparado con el año 2016, lo que evidencia una mejora en la calidad de los servicios prestados por la compañía y la atención a los usuarios.

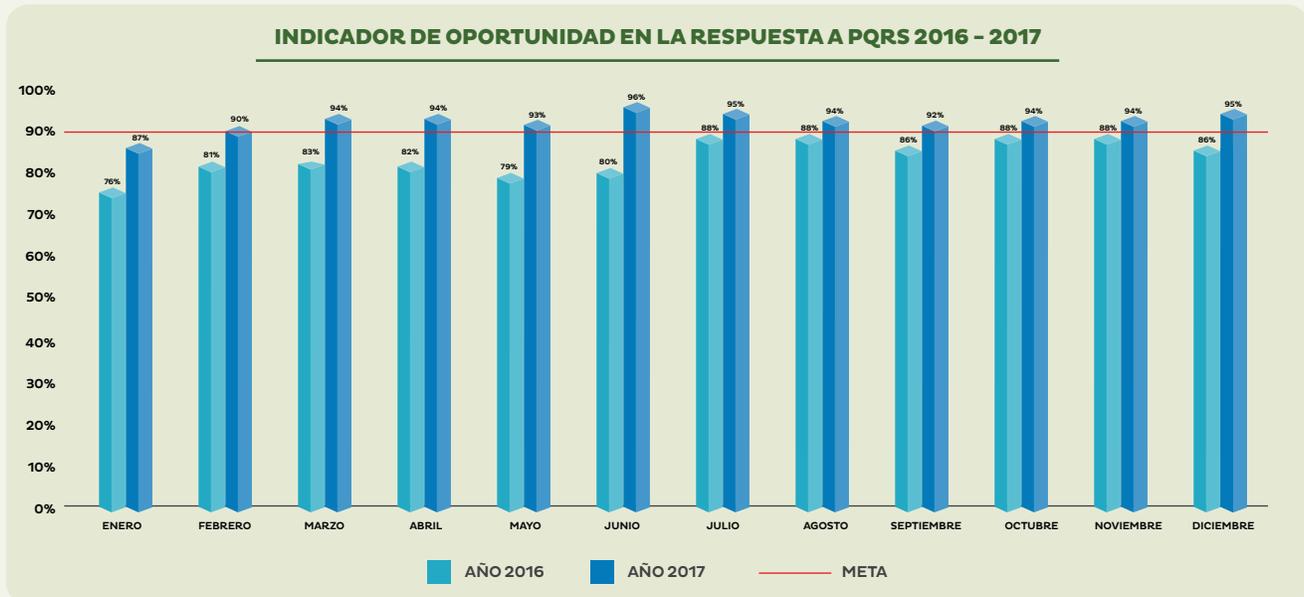


Gráfico 13: oportunidad de PQRS 2016-2017.

---

Este indicador mide el grado de oportunidad en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos de los usuarios sea por temas de servicio público o de los otros negocios de la compañía, según el tiempo de respuesta que la organización establece como acuerdo de nivel de servicio, obteniendo un resultado de mejora en los tiempos de atención para 2017.

---

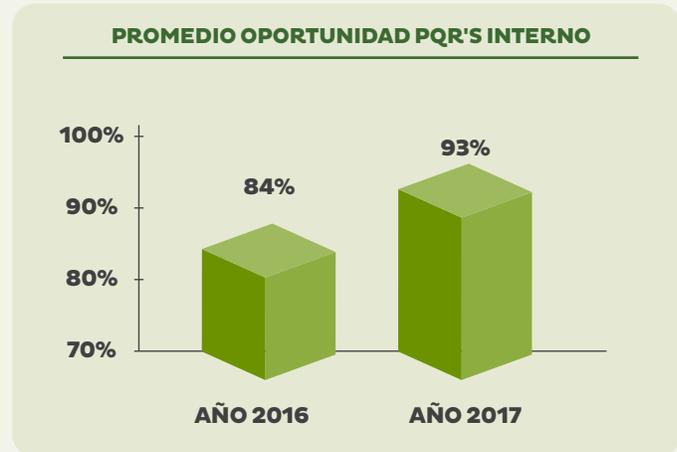


Gráfico 14: promedio oportunidad PQR'S interno.



# *Operación Segura,* **PRODUCTIVA Y RESPONSABLE**

- 5.1 Operación segura
- 5.2 Gestión ambiental
- 5.3 Desarrollo de nuestros aliados
- 5.4 Aporte al desarrollo local y regional



## 5.1 Operación SEGURA

Continuamos generando procesos para fortalecer la consolidación del sistema de integridad del gasoducto, como es la puesta en marcha del módulo de operación y mantenimiento contenido en el sistema de información geográfico, lo que permite el seguimiento a las actividades realizadas a cada uno de los elementos del sistema de distribución de manera automática, mediante órdenes de trabajo, que aumentan la eficiencia en el seguimiento del plan de mantenimiento anual.

Para 2017, con respecto al entrenamiento de personal en aspectos SSTA, se capacitaron y se certificaron los operarios de operación y mantenimiento en las siguientes actividades:

DESCRIPCIÓN	2016
Coordinación de trabajo seguro de alturas	3
Transporte de sustancias peligrosas	2
Capacitación operación equipos City Gates	11
Curso: metrología de presión INM	1
Certificación trabajo seguro en alturas AVANZADO	8
Certificación de trabajo seguro en alturas RE-ENTRENAMIENTO	21
Encuentro de operarios	38
Simulacro capacitación manejo de derrame de químico odorante	16
Curso metrología: temperatura y humedad	2

Tabla 15: capacitaciones personal de operación y mantenimiento Efigas 2017.

Como parte del desarrollo de integridad del gasoducto se continuará con las siguientes actividades complementarias:

- Estudio de identificación de amenazas, clasificación y aceptabilidad.
- Plan de administración del programa de integridad.
- Plan para la implementar actividades de prevención que incluya los planes de daños por terceros.

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO CONSOLIDADO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

CRITICIDAD	2016	2017
Actividades críticas de mantenimiento	96%	100%
Actividades NO críticas de mantenimiento	100%	100%

Tabla 16: cumplimiento programa de mantenimiento Efigas 2016-2017.

Actividades comprenden el mantenimiento preventivo continuo a la infraestructura de redes de alta presión, redes de media presión, estaciones de regulación y medición, estaciones de regulación industrial y GNV.

## OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

INDICADOR	2016	2017
Emergencias NO controladas	3216	3586
Emergencias atendidas fuera de tiempo de Ley	16	19

Tabla 17: oportunidad en la atención de emergencias Efigas 2016-2017.

Se presentaron 3586 emergencias no controladas de las cuales 19 se atendieron fuera del tiempo estándar definido por Ley, registrándose un nivel de cumplimiento del 99.5% igual que en el 2016.

Otras mejoras en indicadores de la atención de emergencias para destacar:

- El tiempo de atención promedio de los eventos no controladas se redujo en 0.7 minutos de 2016 a 2017.
- El tiempo de atención promedio de los eventos controlados se redujo en 70.2 minutos de 2016 a 2017.
- El porcentaje de usuarios atendidos el mismo día pasó de 82% a 83.5%.

Como oportunidad en el análisis de atención de emergencias, fue aprobado para el año 2018, la creación de dos centros adicionales de operación en La Virginia, y Chinchiná, situación que mejorará los tiempos de atención por parte de nuestros funcionarios a situaciones en municipios y corregimientos lejanos. Asimismo, se mantienen los convenios de apoyo de atención de emergencias con los cuerpos de bomberos voluntarios en 34 municipios y corregimientos.

## ACCIONES DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA REGISTRADAS EN 2017

Mejoramiento sobre el Software y la plataforma de despacho de cuadrillas para la atención de emergencias LUDYTRACK:

- Mejoramiento en los reportes de mapas temáticos que incluye grupos específicos clasificados en

Cluster o grupos de visualización agrupada.

- Consulta a una URL específica desde cualquier dispositivo de los mapas de arcGIS publicado, en éste, se pueden visualizar las redes de infraestructura, y los operarios gasistas
- Puesta en funcionamiento de Ludytrack web que permite acceso a los coordinadores de operación y mantenimiento de las órdenes en curso, y el estado de labor de cada uno de los técnicos.

### Cambios en la organización de turnos de operadores de centro de control

- Como política de calidad de vida, se pasó de dos días de descanso merecido seguidos, a tres de descanso merecido, sin alterar la productividad.

### Cambios en infraestructura

- Se realizó la actualización de equipos de cómputo para mejorar la eficiencia de despacho Ludytrack y Scada.

## GESTIÓN EN PÉRDIDAS NO OPERACIONALES – PNO

EFIGAS	2016	2017
Pérdidas en el sistema de distribución *	0.88%	0.70%

\* (Volumen transportado – Volumen vendido / Volumen transportado) x 100.  
Tabla 18: pérdidas en el sistema de distribución 2016-2017.

Continuando con el control de pérdidas, con sus actividades administrativas y técnicas, se han conservado los niveles adecuados para el año 2017, con las siguientes actividades relevantes:

- Análisis continuo el comportamiento de consumos de los usuarios con categoría residencial con el propósito de realizar visitas de campo y determinar cambios de categoría, medidores defectuosos o con anomalías.
- Seguimiento continuo y detallado a áreas geográficas sensibles por comportamientos anómalos de consumo.
- Con información suministrada por áreas como centro de control, comercialización, y facturación, se priorizan revisiones a clientes que puedan afectar el nivel de pérdidas.
- Recorridos nocturnos que permitan identificar casos anómalos.
- Informes diarios que permitan análisis de labores y seguimiento como: zonas de trabajo, rendimiento del personal, cambio de categoría, cambios de presión, usuarios que requieren sean visitados nuevamente, cartas para ingreso o suspensión.
- Actualización periódica de controles, con el fin de evaluar la evolución de la programación según los tiempos de asignación y legalización. Teniendo en cuenta, además, el ingreso de usuarios comerciales e industriales nuevos, los clientes que cambian de uso comercial a residencial, clientes retirados y no instalados.

### DESDE EL ASPECTO TÉCNICO.

- Macromedidores instalados en la infraestructura para identificar posibles pérdidas en el sistema de distribución.
- Utilización de herramientas del sistema de información geográfico mediante consultas que permiten la ubicación en planos de usuarios con categorías comercial, e industrial, optimizando el análisis de consumos en la red de distribución.
- Capacitaciones al personal técnico de PNO enfocadas a los procesos de cocción de algunos clientes, como fábricas de masas, arepas y frituras, para la identificación de consumos según producción.
- Captura del conocimiento en procesos industriales que utilicen vapor a través de calderas, y procesos de fundición de aluminio, cobre y bronce.
- Continuación de los muestreos anuales del plan aleatorio de muestreo de medidores PAMM para equipos de medición de redes residenciales.

## HURTO DE MEDIDORES COMPARADO 2015-2016

DEPARTAMENTO	2016	2017
Risaralda	442	640
Caldas	34	71
Quindío	64	176
Total	540	887

Tabla 19: hurto de medidores.

Continúa el incremento de robo de medidores en el departamento de Risaralda, y en 2017 en Quindío y Caldas, para esto se mantienen los esfuerzos de la mano de la Alianza de las empresas de servicios públicos y la Policía Nacional.

Las dificultades encontradas que causan el aumento de los hurtos se ven caracterizadas por el incremento de los habitantes de la calle y la drogadicción, salida masiva de personas detenidas por descongestión carcelaria por el monto del robo; sumado a que algunas chatarrerías ilegales siguen adquiriendo estos equipos de medición.

Las acciones que se presentan a continuación han presentado efectividad principalmente en el departamento de Caldas, y como se mencionó, se están realizando gestiones adicionales a través de la Alianza para disminuir los hurtos en el departamento de Risaralda.

- Reuniones con la Policía a través de la Alianza para adelantar acciones que conlleven a la disminución del hurto de medidores.
- Entregas a través de la Alianza, de georreferenciación de los sitios en donde ocurren los robos. Así como, se entregan listados de los barrios, direcciones y días en los que ocurren los hurtos.
- Se realizan revistas a chatarrerías para identificar elementos hurtados haciendo el rol de peritos con el acompañamiento de la SIJIN.
- Capacitaciones al personal de vigilancia de la Policía para que se identifiquen elementos y equipos hurtados.
- Programas en colegios con las gestoras sociales para que los estudiantes identifiquen y hagan buen uso de los servicios públicos.
- Presencia en las emisoras de la Policía para que la comunidad sepa qué hacer y denuncie cualquier actividad sospechosa.
- Entrega de listados con los teléfonos de las empresas de servicios públicos a los comandantes de CAI para comunicaciones efectivas ante cualquier evento.
- El área de comunicaciones de Efigas adelantó campañas radiales tendientes a crear conciencia y compromiso ciudadano, y propender por el autocuidado.

**G4-PR9** - Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios.

En el 2017 no se generaron multas a la empresa por incumplimiento de normas relacionadas con suministro y/o uso de productos o servicios.

## 5.1 Gestión — AMBIENTAL

### UN GRAN LOGRO

Certificación NTC ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental, la cual se inicia a gestionar desde el año 2014 cuando la Empresa trabajó en la implementación de esta norma, logrando la certificación en el 2017 mediante el organismo certificador ICONTEC. Con la implementación logramos gestionar los aspectos ambientales partiendo del compromiso de la alta dirección por buscar la sostenibilidad.

## EDUCACIÓN AMBIENTAL

<p><b>LÍDERES EFIAMBIENTAL:</b></p> <p>Durante el año 2017 se capacitaron 45 colaboradores de Efigas en temas ambientales, quienes apoyan las estrategias y campañas ambientales de la organización. La primera etapa de formación de líderes ambientales contó con el apoyo de la academia como la Universidad Nacional sede Manizales, Universidad Tecnológica de Pereira y Universidad del Quindío.</p>	<p><b>FORMACIÓN AMBIENTAL:</b></p> <p>En el año 2017 se capacitaron 1.159 colaboradores y contratistas en temas ambientales como estrategia para fomentar la conciencia ambiental.</p>
<p><b>HUERTAS URBANAS:</b></p> <p>En alianza con la Fundación Frisby se desarrolló taller de Huertas urbanas en las tres zonas, a las que asistieron 42 personas entre colaboradores y familiares, se aprendió e interiorizó la importancia de cultivar los alimentos en casa, ya que son libres de pesticidas lo que es amigable con el medio ambiente y responsable con la salud.</p>	<p><b>CIERRE PLAN DE MANEJO AMBIENTAL:</b></p> <p>Cumplimiento total de los compromisos adquiridos en el Plan del manejo ambiental con la ANLA mediante Resolución 1220 del 27 de noviembre de 2000.</p>

## CAMBIO CLIMÁTICO

- Medición cálculo huella de carbono: en el año 2017 se dio inició a la recolección de datos para la medición del indicador de huella de carbono corporativa del año 2016 con alcance 1 y 2, el cual permitirá formular estrategias de mitigación y compensación de emisiones como medida para contribuir al compromiso de Colombia en el Acuerdo de París (COP 21) en la reducción del 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero con relación a las emisiones proyectadas para el año 2030.

- Acciones de reforestación con especies de páramo como Chirca blanca y negra, Velillo de páramo, Pino silvestre y Romerito; son algunas de las 3.300 especies nativas que Efigas en alianza con Aguas de Manizales sembraron como estrategia de restauración de 3 hectáreas en la cuenca alta de Río Blanco, zona de gran importancia hídrica ya que es la cuna de diversas vertientes que alimentan a Río Blanco que es uno de los grandes abastecedores del acueducto de Manizales.

Adicionalmente en alianza con la Secretaría de Planeación de Armenia, como sistema de restauración ecológica asistida se sembraron 1.100 árboles nativos en 1 Ha. de la reserva natural La Secreta en el municipio de Armenia departamento del Quindío.

A la fecha Efigas completa un total de 11.839 árboles sembrados en zonas de interés ambiental del Eje Cafetero como medida de compensación de sus emisiones.

## CALIDAD DEL AIRE

Efigas reconoce la importancia del cuidado de la calidad del aire como un tema clave en la agenda mundial, nacional y de la región Eje Cafetero, bajo este marco examina el papel que juega el combustible del gas natural, como un combustible de transición para una movilidad más sostenible, ejemplo de esto es la flota de vehículos de transporte servicio público dedicados a gas natural que circulan hace más de 6 años en la ciudad de Manizales.

En este marco Efigas le apuesta a fortalecer en 2018 la posibilidad que más flotas de vehículos de transporte de servicio público transiten a ser vehículos dedicados a gas natural, para fortalecer desde una arista importante la calidad del aire en la región Eje Cafetero.

## CULTURA AMBIENTAL Y PRESERVACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES

**Índice de consumo de agua por colaborador:** durante el año 2017 se logró reducir el consumo de agua por colaborador/mes en un 5% con respecto al año 2016. El promedio del año 2016 fue de 0,38 m<sup>3</sup> y en 2017 fue de 0,36 m<sup>3</sup>.

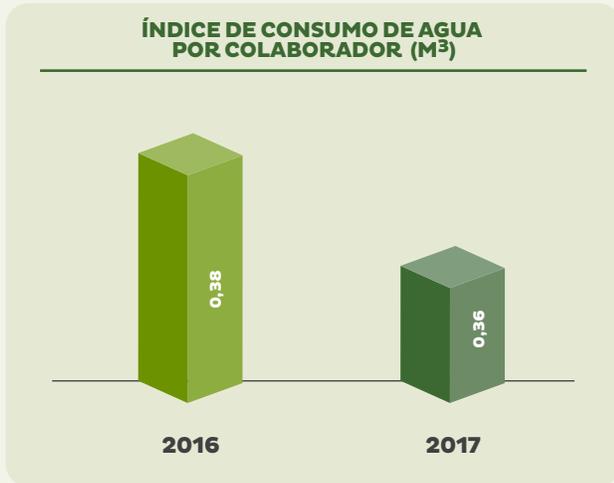


Gráfico 15: índice de consumo de agua por colaborador (m<sup>3</sup>) 2016-2017.

Algunas actividades ejecutadas que aportaron a esta reducción fueron:

- Se instaló grifería con sensor en baños.
- Se sensibilizó a los guardas de seguridad y conserjes para reportar malas prácticas ambientales en horarios no laborales.
- Mantenimiento preventivo de las baterías sanitarias y tuberías de agua programadas por el área de servicios administrativos que evitaron fugas y pérdidas.
- Se llevó a cabo la campaña ambiental "Semáforo ambiental", en la que se recordó el uso eficiente y ahorro de este vital recurso. Las áreas que se identificaron con malas prácticas ambientales se hicieron acreedoras a comparendos ambientales educativos.
- Comunicación sobre el uso eficiente y ahorro del agua a través de la Efinet.

**Índice de consumo de energía por colaborador:** durante el año 2017 se logró reducir el consumo de energía por colaborador/mes en un 10% con respecto al año 2016.

El promedio de consumo del año 2016 fue de 80 Kw y en 2017 fue de 72 Kw.

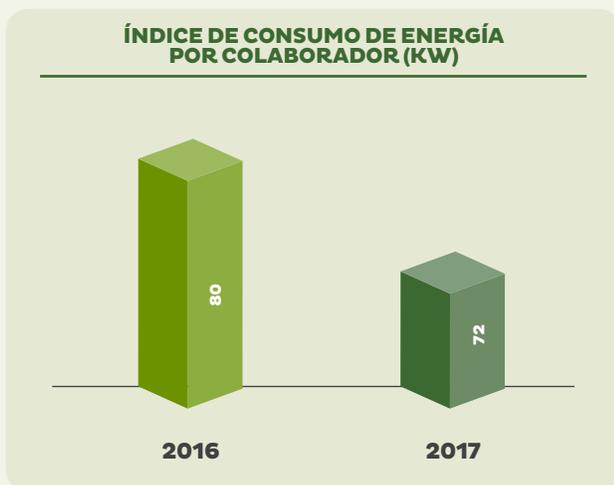


Gráfico 16: índice de consumo de energía por colaborador (KW) 2016-2017.

Algunas actividades ejecutadas que aportaron a esta reducción fueron:

- Instalación de regletas en los puestos de trabajo acompañadas de sensibilización para hacer correcto uso de este elemento con el fin de cortar el consumo de energía de los aparatos que sin uso quedaban conectados.
- Sensibilización a los guardas de seguridad para realizar rondas en horarios no laborales.
- Se llevó a cabo la campaña ambiental "Semáforo ambiental", en la que se recordó el uso eficiente y ahorro de este vital recurso. Las áreas que se identificaron con malas prácticas ambientales se hicieron acreedoras a comparendos ambientales educativos.
- Comunicación sobre el uso eficiente y ahorro de la energía a través de la Efinet.

## RESIDUOS APROVECHABLES:

Durante el año 2017 a través del manejo integral de los residuos sólidos generados en la organización, el 41% del total de los residuos generados fueron material como vidrio, plástico, papel y cartón, materiales que fueron donados a fundaciones con el fin de darles un nuevo uso o una nueva vida, reduciendo la contaminación y aumentando la calidad de vida de todas las personas.



Gráfico 17: aprovechamiento y disposición de residuos 2016-2017.

### Acciones ejecutadas:

Capacitación sobre la separación de residuos sólidos a todo el personal, campañas como “Semáforo ambiental”, en la que se ratificó la adecuada separación de residuos, actividades lúdicas como pausas activas con el tema de la separación de residuos.

## KILOGRAMOS DE RESIDUOS ORDINARIOS DISPUESTOS 2016 – 2017



Gráfico 18: residuos sólidos ordinarios dispuestos 2016-2017.

La totalidad de los residuos sólidos ordinarios son entregados a la empresa de servicio público de aseo para su disposición.

Disposición de residuos sólidos peligrosos: en el año 2017 se generaron 546 Kg de residuos peligrosos, los cuales fueron manejados y dispuestos en su totalidad de forma adecuada a través de gestor autorizado, mediante procesos de incineración controlada y/o disposición en celda de seguridad.

### G4-EN24 - Derrames significativos en 2017

Durante el año 2017 no se presentaron derrames o incidentes ambientales en el manejo de sustancias químicas.

### G4-EN29 - Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental

Durante los años 2015, 2016 y 2017; no se han presentaron multas ni sanciones por incumplimientos de la legislación ambiental.

# 5.3 Desarrollo DE NUESTROS ALIADOS

## NUESTROS ALIADOS

EMPRESAS ALIADAS	2016	2017
Número de empresas contratistas inscritas en el programa Misión+	21	21
Número de colaboradores de contratistas promedio anual de empresas inscritas en el programa Misión+	700	700

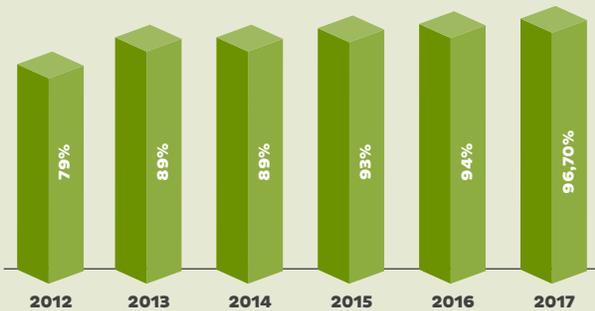
Tabla 20: aliados Efigas 2016-2017.

## PROGRAMA MISIÓN +

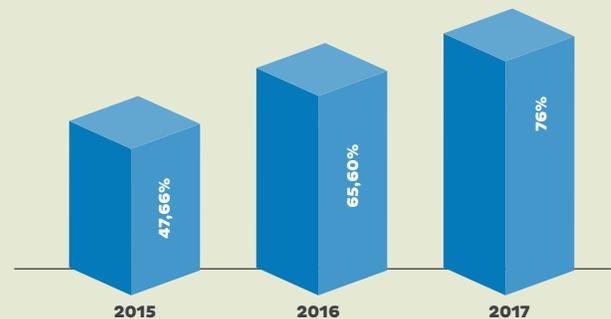
Se continúa fortaleciendo el proceso de nuestros aliados estratégicos a través del Programa Misión+, que con más de 4 años de existencia ha contribuido en la consolidación de dinámicas legal-laborales, de seguridad y salud en el trabajo, de medio ambiente, además en competencias técnicas y de servicio, así mismo, se ha generado un proceso de comunicación constante y clara. Esto con el fin de construir relaciones de confianza, el fortalecimiento y la responsabilidad con nuestro grupo de interés Contratistas, permitiendo alcanzar la prestación de un excelente servicio a nuestros clientes mediante la aplicación de un modelo de gestión y mejoramiento continuo.

## AVANCES EN EL PROCESO

CUMPLIMIENTO LEGAL - LABORAL EN CONTRATISTAS POR AÑO DE APLICACIÓN LA DIMENSIÓN LEGAL - LABORAL



CUMPLIMIENTO SSTA EN NUESTRAS FIRMAS CONTRATISTAS POR AÑO DE APLICACIÓN DE LA DIMENSIÓN SSTA



PROMEDIO OPORTUNIDAD DE PQR'S CONTRATISTAS

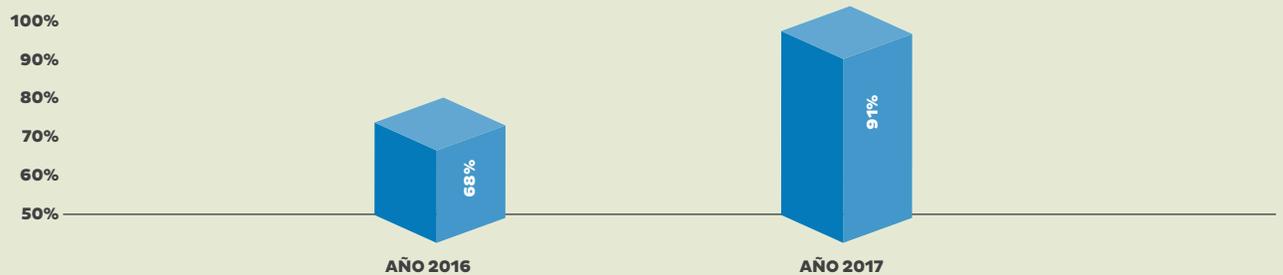


Gráfico 19: nivel de cumplimiento legal laboral, SSTA y oportunidad de PQRs en contratistas 2016-2017.

## ACCIONES REALIZADAS EN 2017

### FORMACIÓN

**240** Horas de formación

Impartidas en competencias técnicas de servicio al cliente para el **100%** de los colaboradores de nuestros contratistas adscritos del programas Misión +

### PERTENENCIA E IDENTIDAD

**99%**

en el cumplimiento del manual de identidad para aliados Efigas.

Generación de actividades recreativas y de integración.

### COMUNICACIÓN

Conformación de un canal de comunicación humano.

Creación de sesiones semestrales de gerentes empresa Misión+.

Boletines quincenales de información y retroalimentación.

### PROCESOS

Seguimiento de acuerdos de niveles de servicio con contratistas.

Creación de protocolos de atención por naturaleza de contratista.

### SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTAL

**12** revisiones anuales por contratista, en visitas de campo y administrativas bajo la revisión de componentes legales en seguridad y salud en el trabajo y ambiental.

Formación y retroalimentación mensual en temas de SSTA para contratistas.

Asesoría personalizada para la mejora en sistema de sst y ambiental.

### LEGAL - LABORAL

Generación de visitas a cada contratista mensual.

Asesoría y consulta continua.

Formación en aspectos legal - laborales.

## PROVEEDORES

Una de las fuentes de verificación e idoneidad de los proveedores, es la evaluación de proveedores que se realiza cada 6 meses, esta contrasta diversos asuntos, como: oportunidad, efectividad, infraestructura y calidad, y califica a un proveedor en una escala de excelente, bueno, regular y deficiente, para el año 2017 se evidencia que todos los proveedores están en el marco de excelente y bueno.

CALIFICACIÓN	No. DE PROVEEDORES 2016	No. DE PROVEEDORES 2017
Excelente	21	18
Bueno	8	10
Regular	2	0
Deficiente	0	0
Total	31	28

Tabla 21: calificación de proveedores 2016-2017.

**56%**  
DE NUESTROS PROVEEDORES SON LOCALES.

## 5.4 *Aporte* AL DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL

### ACTIVIDADES DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Con el fin de dialogar, informar y explicar a la comunidad procesos inherentes a la operación del negocio, se genera una dinámica de socialización, la cual, en 2017, abarca a 30 comunidades e impacta a 1.568 personas en las zonas de influencia de la compañía.

<b>EMBELLECIMIENTO DE ESPACIOS Y APROPIACIÓN DE LO PÚBLICO</b>	<b>FORMACIÓN A VOCALES DE CONTROL</b>	<b>BRIGADAS DE SERVICIO AL CLIENTE</b>
En alianza con diversas organizaciones de la ciudad de Armenia, se genera un proceso de apropiación de espacio en los parques en donde se encuentran las estaciones de regulación y medición de gas natural, cambiando el aspecto y generando una dinámica de cuidado del espacio por parte de la comunidad.	En el año 2017 se realizaron seis encuentros con vocales de control, dos en cada zona, en los cuales se trataron los temas de: explicación de la factura y consumo; y GNV e Informe de Sostenibilidad 2016.	Para el año 2017 se realizaron 25 Brigadas de Servicio al Cliente, las cuales permiten descentralizar la atención y llevarla a la cotidianidad de nuestros usuarios, atendiendo en totalidad a 540 usuarios.
<b>SOCIALIZACIÓN DE REVISIÓN TÉCNICA REGLAMENTARIA</b>	<b>SOCIALIZACIÓN EN REDES NUEVAS Y NUEVOS USUARIOS</b>	<b>GESTIÓN SOCIAL DE LA ALIANZA CONTRA EL FRAUDE</b>
Se genera un proceso de socialización en aquellos municipios en los cuales por primera vez se realizaría la Revisión Técnica Reglamentaria, dejando como impronta en cada uno de los usuarios y comunidad en general la importancia de la seguridad y autocuidado.	Con el fin de dar la bienvenida al servicio a las comunidades, se generan socializaciones con la comunidad para explicar el proceso de expansión en su territorio y posterior de la puesta de las redes internas, se genera una socialización a los usuarios en términos de uso responsable de la red y facturación.	Con el apoyo de la alianza contra el fraude se generan tomas barriales en comunidades críticas (donde se presenta mayores hurtos de infraestructura y defraudación de fluidos). Con el fin de que la gente nos ayude a denunciar y prevenir tales delitos.

## PROYECCIÓN SOCIAL

Cuenta con Efigas, se ha instaurado como el programa bandera de Efigas en el marco de proyección social, ya que genera una dinámica de formación en el uso responsable de gas natural para niños y niñas. Bajo esta dinámica se promueve la creación literaria a través de un concurso de cuento y se establece un ejercicio de promoción de lectura en donde se capacitan docentes y se entregan biblioteca de literatura infantil como material de aula a cada institución educativa participante.



**3 AÑOS**  
DE INTERVENCIÓN  
EN COMUNIDAD

## RESULTADOS



**50**  
INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS  
IMPACTADAS



**91** JORNADAS  
REALIZADAS EN 18  
MUNICIPIOS DEL  
EJE CAFETERO



**6052**  
NIÑOS Y NIÑAS  
IMPACTADOS

## INCREMENTO DEL ACCESO AL SERVICIO DE GAS NATURAL A POBLACIONES VULNERABLES

### PROYECTOS DE COFINANCIACIÓN

Por octavo año consecutivo, se sigue aplicando el convenio de cofinanciación cuota de fomento, el cual genera un subsidio para la conexión del servicio a usuarios estratos 1 y 2. Para el año 2017 siguió vigente el convenio de cofinanciación cuota de fomento No. 224 para 26 localidades de nuestra área de cobertura, siendo beneficiados un total de 1.378 usuarios de estratos 1 y 2 por valor de \$166 millones.

### DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA

Con el fin de seguir conectando hogares al servicio de gas natural y así mismo mejorando su calidad de vida, se continúa expandiendo las redes distribución de gas natural.

<b>LONGITUD EN KILÓMETROS ACUMULADOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Redes media presión polietileno	5386	5494
Redes alta presión acero	93.7	93.7
Total	5479.7	5587.7

Tabla 22: kilómetros acumulados en redes de distribución 2016-2017.

**G4-S011**, para los años 2016 y 2017, no se presentaron reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.



# *Cultura Organizacional*

## **ENFOCADA A RESULTADOS Y CALIDAD DE VIDA**

- 6.1** Composición de nuestro equipo humano
- 6.2** Formamos permanentemente a nuestra gente
- 6.3** Calidad de vida laboral
- 6.4** Seguridad y salud en el trabajo



# 6.1 Composición

## DE NUESTRO EQUIPO HUMANO

	2016	2017	Variación
No. de empleados contratados directamente	332	341	9
No. de empleados por agencia o cooperativa	48	66	18

Tabla 23: número de colaboradores de Efigas 2016 - 2017.



### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

EL DEPARTAMENTO DONDE MAYOR POBLACIÓN DE COLABORADORES ES CALDAS CON UN **61%** DE LA POBLACIÓN TOTAL.

### EQUIDAD DE GÉNERO



**48%**  
MUJERES



**52%**  
HOMBRES

Gráfico 20: porcentaje de colaboradores mujeres y porcentaje de colaboradores hombres.

### LUGAR DE TRABAJO

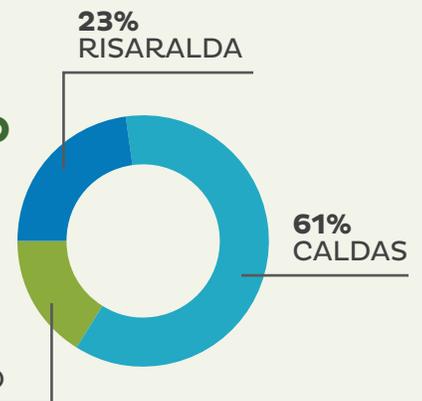


Gráfico 21: porcentaje de colaboradores en el lugar de trabajo.

## DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR ANTIGÜEDAD

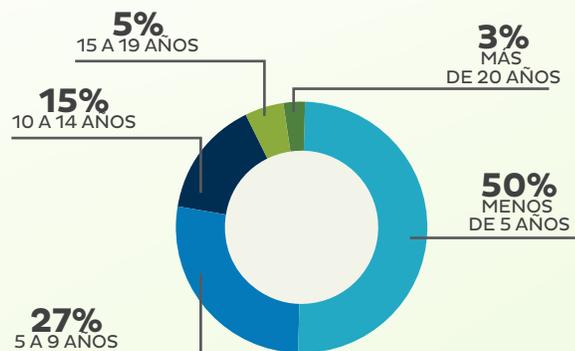


Gráfico 22: porcentaje de colaboradores por antigüedad.



EL **50%** DE LOS COLABORADORES NO SUPERAN LOS 5 AÑOS DE LABOR EN LA COMPAÑÍA.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS POR EDAD

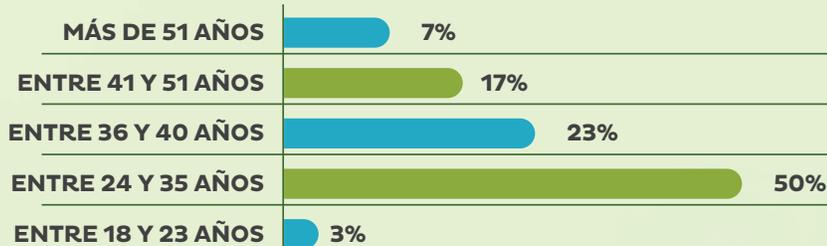
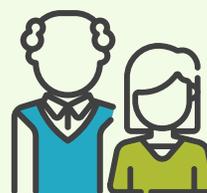


Gráfico 23: porcentaje de colaboradores por edades.



EL RANGO DONDE SE CONCENTRAN LA MAYORÍA DE LOS EMPLEADOS EDAD ENTRE

**24 A 35** AÑOS

GENERACIÓN Z: 15 - 20 AÑOS  
 MILLENNIALS: 21 - 34 AÑOS  
 GENERACIÓN X: 35 - 49 AÑOS  
 BABY BOOMERS: 50 - 64 AÑOS

## Nuestra CULTURA

ENFOCADA A RESULTADOS CON CALIDAD DE VIDA

### Valores

- Compromiso.
- Respeto.
- Vocación de servicio.

Atributos del servicio interno y externo, calidez, claridad y confianza.

## 6.2 Formamos

### PERMANENTEMENTE A NUESTRA GENTE

INDICADOR	2016	2017
Inversión en capacitación en millones \$	\$415.929	\$380.000
% cumplimiento plan de capacitación	76,7%	86,58%
Resultado promedio consolidado evaluación de competencias	8,63%	8,63%
% de empleados que reciben evaluación de competencias	98%	98%
Horas de formación	11598	14491
Promedio horas de formación / hombre	30 h/hc	39 horas

Tabla 24: indicadores de formación Efigas 2016 -2017.

# 92

ACCIONES DE FORMACIÓN EJECUTADAS EN EL 2017 CON UNA INVERSIÓN DE **380 MILLONES DE PESOS**

# 14.491

HORAS HOMBRE DE FORMACIÓN EN 2017 LO QUE EQUIVALE A **39 HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN PROMEDIO**

#### Garantía de seguridad y excelencia en el servicio por la certificación de competencias de los empleados

- Certificación de competencias técnicas para el 100% de operarios gasistas en normas de instalación de conducciones de gas para uso residencial y comercial, certificación de alturas y transporte de sustancias peligrosas.
- 100% de los diseñadores de ingeniería, certificados en diseños de instalaciones de redes residenciales y comerciales para el suministro de combustibles.
- 92% de auxiliares de servicio al cliente certificados en la competencia laboral de atención de clientes de acuerdo con la normativa de procedimiento del servicio.
- Pasantías y certificaciones del personal de Laboratorio en metrología.
- Encuentro Anual de operarios gasistas.
- Encuentro Anual de brigadistas de emergencias.



## FORMAMOS PERMANENTEMENTE A NUESTROS LÍDERES

### DIPLOMADOS

- Diplomado de Servicios Públicos Domiciliarios con la Universidad Externado de Colombia.
- Diplomado de Minería de Datos con la Universidad Nacional de Colombia

### LIDERAZGO

#### PROGRAMA LIDERES EN ACCIÓN

- Primer conversatorio de líderes de Efigas con líderes destacados del Eje Cafetero, Presidente de Frisby y director de la Cámara de Comercio de Pereira.



Se inicia a configurar el proyecto de gestión del conocimiento, para el cual se desarrollan las siguientes actividades:

1. • Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios (en áreas Core del negocio inicialmente Operación y Mantenimiento y Comercialización de Gas).
2. Levantamiento de información y la priorización de los temas a gestionar en el área técnica.
3. Generación de propuesta de procedimiento.
4. Generación de pagina de gestión del conocimiento en la Efinet (Intranet de Efigas) y promoción del tema dentro de la organización.

## 6.3 Calidad DE VIDA LABORAL

La medición de clima laboral se genera cada dos años, ya que este tiempo nos permite diseñar y ejecutar planes de acción derivados de los resultados de la encuesta, por tanto, para este año sigue vigente el porcentaje del 86,86%, que, en una escala de 10, se considera como un resultado satisfactorio que de igual forma posibilita realizar prácticas para atender algunas variables, cuidando el ambiente de la compañía.



**¡PORQUE SOMOS  
EL MEJOR LUGAR  
PARA TRABAJAR!**

Estamos pendientes de ti como colaborador Efigas, monitoreando de manera permanente tus condiciones laborales.

- Medición de **riesgo psicosocial**.
- Medición de **desempeño laboral**.
- Medición de **cargas laborales**.
- Medición de **equidad salarial**.
- Medición de **clima laboral**.

## ACTIVIDADES Y PROGRAMAS DE BIENESTAR

Durante el 2017, se lanzaron bonos de tiempo para todos los empleados, con un promedio de 75 horas en el año para eventos especiales relacionados con temas personales, tales como cumpleaños, graduaciones, matrimonios, mudanza entre otros.

100% de los empleados de Efigas fueron beneficiados con las políticas de Bienestar durante el 2017.

## INVERTIMOS EN TU BIENESTAR



- Horarios especiales para disfrutar las fiestas regionales y los partidos de nuestra selección.
- Happy ticket por labores en jornadas adicionales.
- Tiempo para realizar estudios de pregrado, posgrado y maestrías.
- Chequera del tiempo.
- Obsequios y apoyos económicos para los momentos importantes de la vida de los colaboradores.

## ESPACIOS DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

- Grupos focales con asesores comerciales, centro de control.
- Gestión Humana Más cerca de ti con las jefaturas de la compañía y sus coordinadores.
- Encuesta de riesgo psicosocial.
- Encuesta de Clima Laboral.
- Plataforma CreSer (módulos desempeño y conocernos).
- Visitas a las sedes.

INDICADOR	2016	2017
Horas destinadas a la generación vida - trabajo.	120	75
Inversión calidad de vida laboral.	\$303.944.000	\$396.537.028
% de colaboradores beneficiados con alguna acción de calidad de vida laboral.	100%	100%

Tabla 25: indicadores de bienestar Efigas 2016 -2017.

## FONDO DE EMPLEADOS – FODEFIGAS

En el marco de la calidad de vida laboral el Fondo de Empleados de Efigas, FODEFIGAS, juega un papel fundamental, el cual complementa las acciones directas generadas por la organización, teniendo en cuenta que el 95% de los colaboradores directos de Efigas hacen parte del fondo, un 6% más que en el año 2016, dando la posibilidad de ser la mejor opción de ahorro y además de facilitar el acceso a servicios de protección y previsión social.

## COLOCACIONES 2017 FODEFIGAS

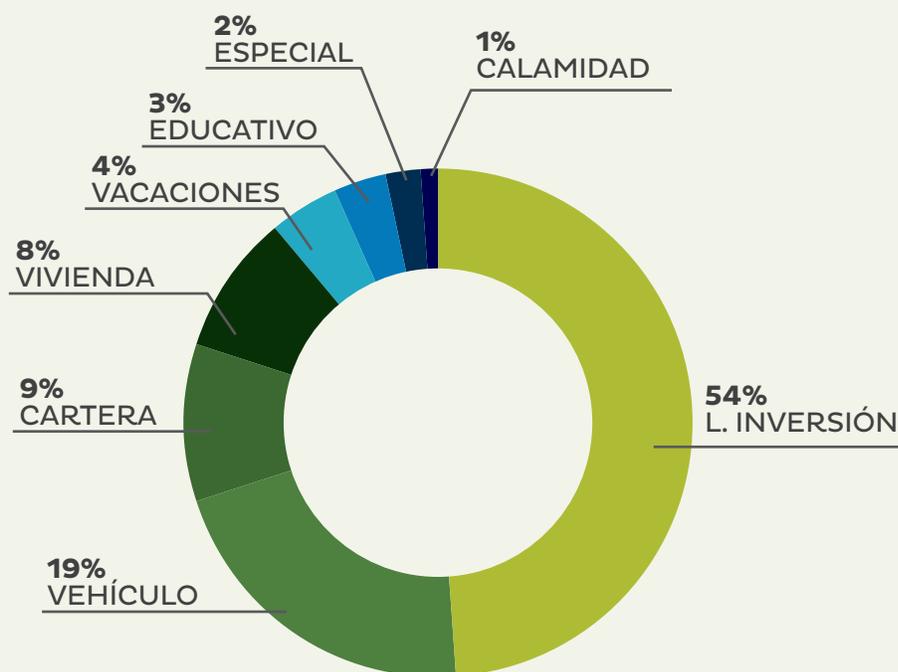


Gráfico 24: líneas de CRÉDITO FODEFIGAS 2017.

## COLOCACIONES 2017/2016 SIN VIVIENDA



Gráfico 25: colocaciones generales FODEFIGAS.

Contamos con 15 convenios corporativos en temas de salud, planes exequiales, recreación, telefonía celular, seguros, entre otros, en los cuales 855 personas son beneficiarias entre asociados y sus familias.

## ACTIVIDADES FODEFIGAS

### CAPACITACIÓN:

FODEFIGAS capacitó a sus asociados y sus familias en temas como emprendimiento, finanzas, ahorros familiares y economía solidaria.

### FONDO DE BIENESTAR SOCIAL:

En actividades de bienestar FODEFIGAS realizó actividades como la entrega de regalos de cumpleaños, entrega de bonos escolares, regalo de navidad, pago de auxilios y fiesta del asociado.

## ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL

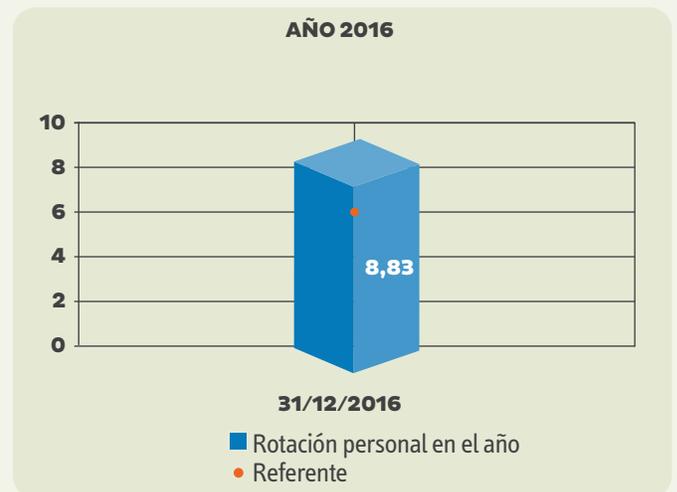


Gráfico 26: rotación de personal.

## ÍNDICE DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD 2016-2017

**Paternidad:** durante 2017, tuvimos 3 colaboradores que disfrutaron de dicha licencia, los cuales continúan vinculados a la Empresa al cierre del año.

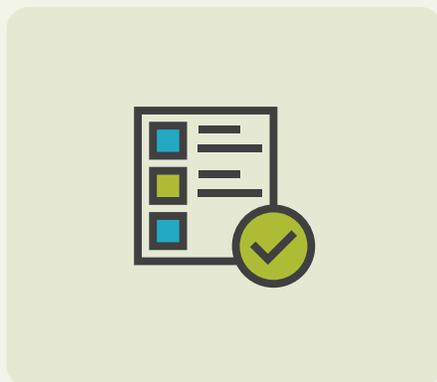
**Maternidad:** durante 2017, se presentaron 5 colaboradoras con licencia de maternidad, de las cuales diez continúan vinculadas a la empresa al cierre del año.

**Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones:** el comité de gerencia lo componen 7 directivos, 57% (4) son del Eje Cafetero y 43% (3) son de otras regiones del país.

## 6.4 Seguridad Y SALUD EN EL TRABAJO

### UN GRAN LOGRO

En 2017 obtuvimos la Certificación OHSAS 18001 versión 2007, implementando el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en Efigas y garantizando la normatividad aplicable.



Certificación en la Norma OHSAS 18001-2007

100%



Implementación del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

97%



Avances en el cumplimiento de los estándares mínimos del SG-SST Resolución 1111-2017

98,5%

La implementación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiental se realizó tomando como referente los requisitos de las normas OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004 y Decreto 1072 de 2015 la cual se logró a partir de la identificación inicial y análisis de los requisitos de estas normas, se elaboró un plan de trabajo que se desarrolló en el día a día para crear así una cultura de seguridad, fomento de la salud y responsabilidad con el medio ambiente, lo que nos permitió alcanzar la certificación con el ICONTEC en el año 2017.

INDICADOR	2016	2017	ANÁLISIS
Accidentalidad.	3,40%	5,3%	Durante el año 2017 se tuvo una Tasa de Accidentalidad del 5,3% representada en un total de 18 accidentes de trabajo. La tasa de accidentalidad del año 2017 incrementó en un 56% frente al año 2016 en el cual se presentaron 11 accidentes de trabajo con una tasa del 3,4%
Trabajadores accidentados por cada 100 trabajadores.	3,6	5,4 AT	Durante el 2017 se presentaron 5,4 accidentes de trabajo por cada 100 trabajadores de tiempo completo, frente al 3,6 del año 2016.
Enfermedades profesionales.	0	0	Durante los años 2016 y 2017 no se reportaron enfermedades laborales.
Ausentismo.	401 días.	570 días.	Severidad del ausentismo: durante el 2017 se perdieron 570 días por enfermedad general por cada 100 trabajadores contratados en el año de tiempo completo durante 8 horas diarias 6 días a la semana lo cual representa un incremento frente a 401 días perdidos del año 2016.
Pérdida de días por accidentalidad, por cada 100 trabajadores.	62,67 días.	29,8 días.	Para 2017 de 798.416 horas trabajadas al año se perdieron por accidente de trabajo 238 horas. En el año 2016 se tuvo una pérdida de 62,67 días, lo cual indica que el índice de Severidad de Accidentes de Trabajo disminuyó para el año 2017.
% de trabajadores que está representado en Comités de seguridad y salud 2016-2017	22%	20%	El porcentaje de trabajadores que conforman los comités de apoyo a SST fue del 20% en 2017 y en el año 2016 fue del 22%. La disminución se presentó porque a 2017 son más colaboradores los que hacen parte de la planta de personal.
% ejecución Plan de seguridad y salud en el trabajo.	69% de ejecución.	98% de ejecución.	La ejecución del plan de trabajo de SST del 2017 fue del 98%. Las actividades programadas para el año 2017 fueron en total 462, de las cuales quedaron reprogramadas 8 actividades. Los resultados del 2016 fueron del 69% de ejecución.

## COLABORADORES PERTENECIENTES A LOS GRUPOS DE SST

NOMBRE DEL COMITÉ	CANTIDAD DE INTEGRANTES	PORCENTAJE
Brigadas de emergencias	40	12%
Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo	8	2%
Comité de convivencia laboral	8	2%
Comité de seguridad vial	5	1%
Comité investigación incidentes	5	1%
Total	66	20%

Tabla: colaboradores pertenecientes a los grupos de SST.

## ACTIVIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO EN SSTA PARA NUESTRA CADENA DE VALOR

A cierre de diciembre de 2017 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 91% para el plan de trabajo de SST con los contratistas y proveedores de Efigas, durante el año y de forma mensual, se efectuaron actividades de formación, asesoría, seguimiento y auditoría en el componente de seguridad y salud en el trabajo y ambiente.

ANEXO 1

TABLA GRI

ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDO	CAPÍTULO	TÍTULO	PÁG.	OBSERVACIONES
ESTRATÉGIA Y ANÁLISIS	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.		Mensaje del Gerente General.	3	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	G4-3	Nombre de la organización.	1. Acerca de nosotros	Portada.	6 y 7	
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		1.1. Modelo integral de negocio.	7	
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		1.2 Mercado atendido.	7	
	G4-6	Países en los que opera la organización.			10	
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		1.4 Propiedad.	6	
	G4-8	Mercados servidos.		1.1. Modelo integral de negocio.	6	
	G4-9	Dimensiones de la organización.				
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		1.3 Estructura organizacional.	9	
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.		Cadena de suministro.	8	
	G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.		Cifras del negocio.	9	
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		1. Acerca de nosotros.	8	
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.		1.5 Organizaciones a las que pertenecemos.	10	
	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	G4-18		Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	2. AFIANZAMOS NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	2.1 Materialidad, alcance y cobertura.
G4-19		Listado de aspectos materiales.				
G4-20		Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.				
G4-21		Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.				
G4-22		Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.		No se ha generado un proceso re-re expresión ya que continúan vigentes los asuntos materiales detectados.		
G4-23		Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		No se ha generado un cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
G4-24		Los grupos de interés vinculados a la organización.		13,14,15,16		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.			13,14,15,16	
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	2.2 Gestión sostenible.	15,16		
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización.		15,16		
PERFIL DE LA MEMORIA	G4-28	Período objeto de la memoria.	Parámetros del informe		4	
	G4-29	Fecha de la última memoria.				
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.				
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.				
	G4-32	"Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de verificación externa."				
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.				

**TABLA GRI**

ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDO	CAPÍTULO	TÍTULO	PÁG.	OBSERVACIONES	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE ASOCIADO
GOBIERNO CORPORATIVO / ÉTICA E INTEGRIDAD	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	2.2 Gestión sostenible.	2.4 Gestión de gobierno corporativo.	19		ODS 16
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.			19		
	G4-41	Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.			18		
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Parámetros del informe.		4		
	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	1.1 Acerca de nosotros.	1.1 Modelo integral de negocio.	7		
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	2.2 Gestión sostenible.	2.3. Avances significativos en la gestión - gestión ética.	18		
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.					
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos.	2. AFIANZAMOS NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD.		13 a 16		ODS 11 y 17
CATEGORÍA: ECONOMÍA	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.	3. DESEMPEÑO ECONÓMICO.	3.5 Resultados en generación y distribución de valor económico.	26		ODS 8,9, 10, 11 Y 12
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	5. Operación segura, productiva y responsable.	5.4 Aporte al desarrollo Local y regional - Incremento del acceso al servicio de gas natural a poblaciones vulnerables.	40		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones.	6. Cultura organizacional enfocada a resultados y calidad de vida.	6.3 Calidad de vida laboral.	50		
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		5.4 Aporte al desarrollo local y regional - desarrollo de infraestructura.	40		
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		5.3 Desarrollo de nuestros aliados.	39		
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE	G4-EN3	Consumo energético interno.	5. Operación Segura, Productiva y Responsable.	5.1 Gestión ambiental.	36		ODS 13,15,7,12
	G4-EN6	Reducción del consumo energético.			36		
	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.			36		
	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.			37		
	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.			37		
	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.			37		
	G4-EN-32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.			5.3 Desarrollo de nuestros aliados.	38	

**TABLA GRI**

ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDO	CAPÍTULO	TÍTULO	PÁG.	OBSERVACIONES	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE ASOCIADO	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6. Cultura Organizacional enfocada a resultados y calidad de vida	6.1 Composición de nuestro equipo humano.	49		ODS 3, 5 y 8	
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.		6.3 Calidad de vida laboral.	50			
	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		6.4 Seguridad y salud en el trabajo.	51			
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.			51			
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.			51			
	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		6.2 Formamos permanentemente a nuestra gente.	45			
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.			45 - 46			
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.			45			
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.		5. Operación Segura, Productiva y Responsable.	5.3 Desarrollo de nuestros aliados.	38		
	G4-LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.						
	G4-S01	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.			5.1 Aporte al desarrollo local y regional.	39 - 40		
G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre de competencia y resultado de las mismas.				En el 2017 no se presentaron demandas en contra de Efigas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o restricciones a la competencia. En el 2017 se archivó en favor de Efigas la única investigación que existía por prácticas restrictivas de la competencia.	ODS 16		
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.				En el 2017 no se presentaron multas por incumplimiento de la legislación y la normativa.			
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	5. OPERACIÓN SEGURA, PRODUCTIVA Y RESPONSABLE.	5.4 Aporte al desarrollo local y regional.	41				
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.				En 2017 no se presentaron este tipo de accidentes.			
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		4.1 Nivel de lealtad.	28				
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.				En 2017 no se presentaron este tipo de accidentes.			
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios.	5. OPERACIÓN SEGURA, PRODUCTIVA Y RESPONSABLE.	5.1 Operación segura.	34				